



6. FILATELIA

06

Su objetivo es fomentar la afición por el coleccionismo y la difusión de la filatelia. Para abonarse basta con enviar el formulario gratuito que se facilita en las oficinas de Correos o desde la Oficina virtual, donde se consignarán, entre otros datos, las series que se desean, así como la cantidad que se gira para la apertura de la cuenta.

Las siguientes reposiciones de fondos se efectuarán mediante Giro ordinario o domiciliación bancaria; si es mediante Giro deberán figurar en el texto los datos del usuario y número de abonado. El pago de los productos se realiza siempre previamente a su envío. Todos los sellos y productos de franqueo se venden a valor facial (el valor de franqueo). Los restantes productos se comercializan al precio de venta publicitado para cada uno.

Los abonados tienen acceso al boletín trimestral *Sellos y mucho más*.

Los productos filatélicos que Correos comercializa y que se pueden adquirir y recibir en el domicilio son:

6.1. Emisiones de Sellos

Signos de franqueo de España y del Correo español de Andorra, que sirven para la divulgación de los acontecimientos culturales, sociales, históricos y en general la promoción e imagen del país (existen algunas emisiones conjuntas con otros países).

Con diferentes formatos, importes e impresos en distintos sistemas (offset, huecograbado o calcográfico), pueden tener varios usos. Correos los comercializa en diferentes formatos:

- **Sellos:** es el sistema más común de venta, un valor de cada uno de los sellos emitidos, con independencia de su forma de presentación, y del tipo de goma utilizada (engomado o autoadhesivo).



En el anverso de cada moneda se reproduce el escudo y nombre de la Capital o Ciudad Autónoma, y en el reverso un monumento o motivo representativo de la misma. Se emitieron 12 monedas en el año 2010, 20 en el año 2011 y 20 en el año 2012, finalizando en este último año la colección completa.

La tirada máxima será variable en función de la población, con un mínimo de 15.000 monedas por capital y un máximo de 25.000. Se presenta en un tríptico expositor enfundado en una faja con la moneda encapsulada y acompañada de un certificado de autenticidad de la moneda y una prueba de compra.

- **Tarjetas de felicitación Hallmark.**
- **Tarjetas turísticas.**
- **Lotería del sorteo del oro de Cruz Roja.**



- **Guías turísticas, libros de viajes y mapas, etc.**

5. CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Correos colabora durante el año con varias ONG y fundaciones recaudando fondos a través de la venta de productos solidarios. Estas donaciones irán destinadas a colaborar con las causas que promueven dichas fundaciones.

Correos ha sido siempre una empresa comprometida con fines sociales y por ello periódicamente colabora con campañas concretas para que sus clientes puedan ayudar con sus aportaciones a las personas que demandan ayuda. Así, se ofrece la posibilidad a los ciudadanos de que puedan colaborar de forma fácil y sencilla aportando su granito de arena a diferentes causas desde su oficina de Correos más cercana.



06



- **Un juguete una ilusión:** Correos colabora con la campaña de la Fundación Crecer Jugando y RNE, desde su inicio, en el año 2000, a través de la comercialización en la Red de oficinas de productos como los **bolígrafos solidarios** (los bolígrafos son de la marca INOXCROM INTERNACIONAL, de fabricación íntegramente española).

  Con el dinero recaudado se fabrican los juguetes que luego se envían a numerosos proyectos en España y países en vías de desarrollo de América Latina, África y Oriente Próximo, para ser repartidos por cooperantes y organizaciones no gubernamentales destinadas a la atención de la infancia entre los niños y los centros con menos recursos. De este modo, los niños no solo reciben un juguete para cada uno, sino que pueden participar del juego en común en las ludotecas equipadas especialmente para fomentar el juego compartido.

06

- **Programa Travel Club:** programa de fidelización que permite a los socios conseguir viajes y regalos canjeando los puntos acumulados en la Tarjeta Travel Club. Los puntos se consiguen comprando en cualquiera de los más de 12.000 establecimientos y 200 tiendas online.

  La compra de productos de Correos permite acumular puntos, también por las compras a través de la oficina online:

  - 2 puntos por cada 1 euro de gasto en Paquetería, Carta Certificada y Burofax.
  - 1 punto por cada 1 euro de gasto con el resto de productos.



  Quedan excluidos de la oferta base diversos servicios ofrecidos por Correos, como los Giros (los servicios relacionados con envío de dinero), productos filatélicos y productos comercializados en oficinas por otras empresas (Telecor, Western Union, etc.).

- **Monedas capitales de provincia y comunidades autónomas:** Correos vende monedas de coleccionismo facilitadas por la Fabrica Nacional de la Moneda y Timbre. Son 52 monedas de plata con un valor facial de 5 euros cuyo motivo son las Capitales de Provincia y Ciudades Autónomas.



- Imán abridor moto.
- Imán abridor buzón



4. PRODUCTOS DE OTRAS ENTIDADES

A través de su red de oficinas Correos comercializa una serie de productos actuando como agente en comisión de ventas de otras entidades públicas y privadas. El fin que se persigue con ello, además de generar ingresos para la entidad, es la transformación de las oficinas en centros de negocio, ofreciendo a los clientes una amplia gama de productos y servicios más allá de los tradicionales. Entre otros, se encuentran los siguientes:

- **UNICEF:** Correos vende productos propios de UNICEF que permiten a UNICEF recaudar dinero para los más desfavorecidos, especialmente para los niños sin recursos.



Se venden productos de merchandising de UNICEF a lo largo de todo el año. En los últimos meses del año se desarrolla además la campaña de Navidad, mediante la que se venden tarjetas de felicitación de UNICEF directamente en todas las oficinas. Asimismo, durante la campaña navideña toda la Red de oficinas vende por catálogo productos de Merchandising de UNICEF y tarjetas de felicitación navideña. Junto con las participaciones de lotería de navidad de UNICEF.



- Posibilidad de material plástico flexible, PVC, nylon, etc., resistente que incorpore el logotipo del cliente en su sitio visible.
- Cierre de cremallera que se pueda precintar.
- Ventana de plástico transparente en el centro del anverso para la etiqueta de Origen/Destino.



06

2. FOTOCOPIAS

Correos presta a sus clientes el servicio de fotocopias, para la impresión de sus documentos, con las siguientes especificaciones reflejadas en tarifas:

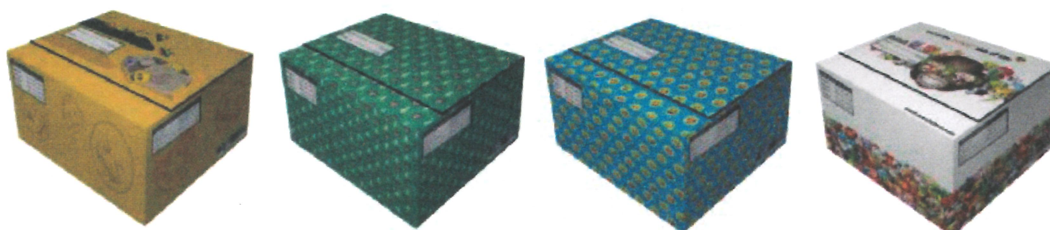
- Documentos u hojas sueltas: tamaño A4, inferior o mayor, impresión a una o dos caras.
- Libros u hojas encuadernadas: tamaño A4, inferior o mayor, por cada cara.

3. MERCHANDISING POSTAL

Correos pone a la venta diversos productos corporativos de merchandising, tanto en sus oficinas como en su tienda online, entre otros:

- Hucha Buzón de Correos.
- Miniatura camión pequeño de reparto de Correos.
- Miniatura camión tráiler de Correos.
- Llavero buzón de Correos.
- Llavero moto Correos.
- Pendrive USB modelo buzón de Correos.
- Colgante mi Santiago.
- City Correos (tapete de juego).

- **Cajas:**
  - — Caja emoji pequeña: 225 x 225 x 105 mm.
  - — Caja emoji mediana: 320 x 250 x 100 mm.
  - — Caja emoji grande: 390 x 280 x 190 mm.
  - — Caja emoji grande plus: 450 x 350 x 250 mm.



Parte de los beneficios obtenidos con la venta de estos productos, va destinada a financiar **el proyecto más innovador** que está desarrollando **la Fundación CRIS Contra el cáncer**: la puesta en marcha de la **Unidad de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil**, que en estos momentos se está instalando en el Hospital de La Paz de Madrid. Su objetivo es mejorar las terapias actuales del cáncer infantil, que constituye la primera causa de muerte por enfermedad en niños en nuestro país.

- **Pack Postal:** material para embalar y acondicionar los envíos con total comodidad, Correos pone a la venta dos pack postal, uno de papel y otro de burbujas.
  - **Pack postal papel:** contiene 2 pliegos de papel Kraft de 100 x 70 cm, rollo de cinta adhesiva de 5 mm y 4 etiquetas autoadhesivas para las direcciones.
  - **Pack postal burbujas:** contiene un pliego de plástico de burbujas protectoras de 100 x 60 mm, plegado y retractilado en bolsa de plástico.



- **Bolsa valijas**: bolsa con asas para uso modular, del servicio de valijas que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos del correo interno de las empresas, que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre un punto y varios destinos nacionales (la central y sus distintas delegaciones).



— Caja para tres botellas: 390 x 360 x 110 mm.



- **Cajas para bicicleta:** para enviar una bicicleta a cualquier destino nacional o internacional si se trata de países que forman parte del European Parcel Group (EPG).
  - **Peso:** El envío tendrá un peso máximo de 20 kg.
  - **Medidas:** 150 x 90 x 30 cm.

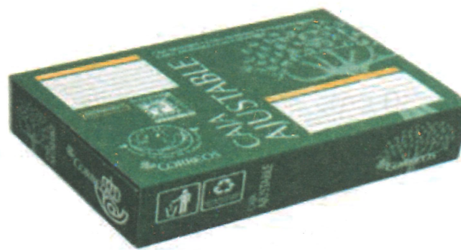


- **Sobres y cajas emoji:** Correos comercializa en las oficinas una nueva serie de sobres y cajas de diversos tamaños con emoticonos, así como dos pack de sobres con dichos motivos.
  - **Sobres acolchados:**
    - — Acolchado pequeño: 265 x 220 mm.
    - — Acolchado mediano: 360 x 270 mm.
    - — Acolchado grande: 445 x 300 mm.
  - **Pack de sobres:**
    - — Pack 10 sobres americanos emoji.
    - — Pack 10 sobres A5 emoji.

- Caja trapecio: 720 x 70 x (135-60) mm, es el tipo de embalaje adecuado para enviar planos o documentos en forma de rollo y/o CDs.

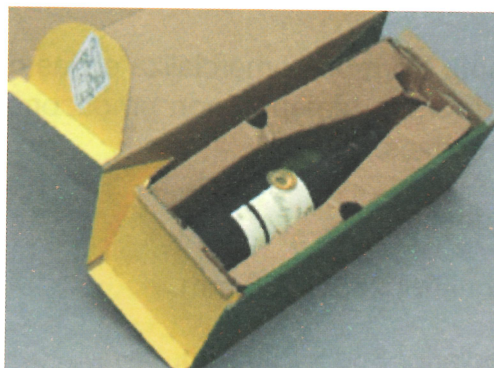


- Caja ajustable o multiusos: 245 x 167 x 53 mm, es la mejor opción para el envío de objetos frágiles por ofrecer sujeción interna. Realizadas en cartón de alta resistencia, con estructura y cierres reforzados, que cuenta con un sistema de sujeción que evita el desplazamiento del objeto enviado.



- **Cajas para botellas Línea Verde:** realizadas en cartón de alta resistencia, con estructura y cierre reforzados, garantizando la máxima seguridad en el transporte al incluir embalaje interior que permite ajustar la botella. Además, están fabricadas con materiales reciclables para un mayor respeto del medioambiente. Son muy fáciles de montar, y válidas para todos los formatos habituales de botellas: vinos, cavas, licores, etc. Existen dos modelos:

  — Caja para una botella: 390 x 120 x 110 mm.





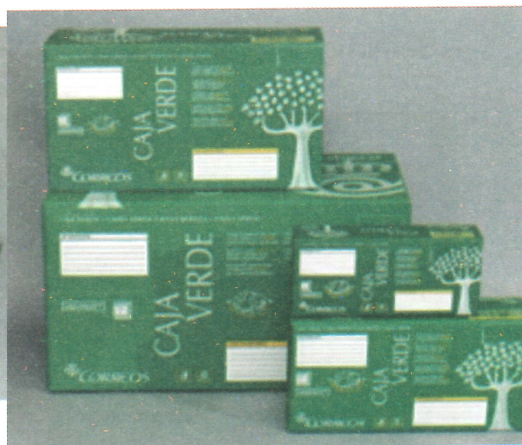


06

■ **Cajas ecológicas Línea Verde:** disponibles en múltiples tamaños, por su especial diseño, resultan muy fáciles de montar e incorporan sistemas antigolpes que garantizan la máxima seguridad en el transporte. Están fabricadas en cartón de alta resistencia, con estructura reforzada. La caja supergrande se cierra con solapas clásicas; las demás incorporan cierres de seguridad. Los modelos existentes son:

- Caja pequeña: 230 x 140 x 80 mm.
- Caja mediana: 317 x 215 x 125 mm.
- Caja grande: 390 x 290 x 190 mm.
- Caja grande +: 500 x 300 x 300 mm.
- Caja supergrande de cartón doble para mayor resistencia: 590 x 390 x 390 mm.





porte y distribución, o acolchados, realizados en papel resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas; el recubrimiento de burbujas asegura la protección de los envíos a lo largo de todo el proceso de transporte y distribución. Fácil de reciclar, por separarse la bolsa de plástico del papel exterior.

- **Sobres acolchados:**
  - — Acolchado pequeño: 265 x 220 mm.
  - — Acolchado mediano: 360 x 270 mm.
  - — Acolchado grande: 445 x 300 mm.



- **Sobres semirrígidos:**
  - — Semirrígido pequeño: 245 x 170 mm.
  - — Semirrígido mediano: 360 x 260 mm.
  - — Semirrígido grande: 445 x 315 mm.



- **Sobres de regalo acolchados:** especialmente indicados por su formato y atractivo diseño para el envío de regalos. Están fabricados en plástico resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas, que asegura la protección del contenido. Hay 3 tamaños:
  - Pequeño: 265 x 200 mm.
  - Mediano: 326 x 250 mm.
  - Grande: 450 x 333 mm.



1. EMBALAJES

Productos para la protección y acondicionamiento de los envíos, que se presentan bajo diferentes formatos, sobres, cajas, bolsas, etc., de diversos materiales y tamaños, para enviar toda clase de documentos o mercancías, previo abono de la tarifa correspondiente según la clase y modalidad solicitada.

Todos los modelos de embalaje se pueden utilizar para el acondicionamiento de envíos nacionales e internacionales.

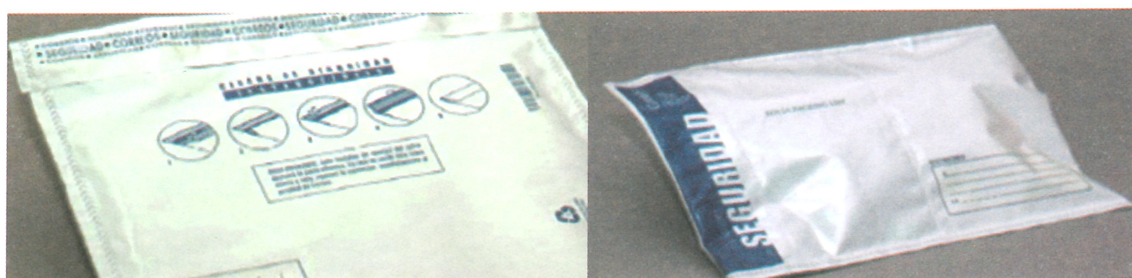
Correos, en colaboración con la ONG Bosques de la Tierra, ha puesto en marcha el programa "Línea Verde", utilizando en la elaboración de estos embalajes materiales ecológicos, destinando una parte de sus ingresos a acciones medioambientales (plantación de árboles, etc.). Con la compra de cualquiera de estas cajas, se colabora con 0,02 céntimos de euro para la plantación de árboles.

Los embalajes de que dispone Correos en la actualidad y que no hemos estudiado en temas anteriores, son:

- **Sobres verjurados:** realizados en papel de alta calidad de color blanco y con cierre autoadhesivo y sistema abre-fácil. La calidad del papel asegura la confidencialidad del envío (no se transparenta). Se comercializan en 2 formatos:
  - Sobre Normalizado Americano: 225 x 110 mm.
  - Din-A5: 250 x 190 mm.



- **Sobre seguridad:** dotados de diversas características que permiten mayor seguridad y protección, especialmente apropiado para envíos con valor declarado, con cierre de alta seguridad y mayor gramaje del sobre, provistos de un cierre autoadhesivo de alta seguridad, que ante cualquier tentativa de apertura el sobre se deformaría. Sus medidas son 285 x 225 mm, más 5 cm de solapa exterior.



- **Sobres ecológicos Línea Verde:** pueden ser semirrígidos, especialmente indicados para enviar documentos que no se deban doblar en el transcurso del trans-

Este tema contempla aquellos productos y servicios prestados por Correos y que no se engloban en una línea específica y determinada, de esta forma veremos los embalajes que Correos vende para un buen acondicionamiento de los envíos, las entidades con las que colaboramos en proyectos solidarios o de aquellas que vendemos productos para ayudar a recaudar dinero para fines sociales; también veremos los diversos servicios filatélicos que Correos ofrece a todos aquellos coleccionistas interesados.

Tema_06
#Otros productos y servicios



volverá a “casa” por la misma ruta que ha ido gracias a un sistema de seguridad que también puede ser activado por el operador en cualquier momento.

Si el resultado de la prueba es satisfactorio, se estudiarán las opciones de aplicación en lugares que, en ocasiones, se quedan completamente aislados y a los que resulta imposible llegar con condiciones climatológicas adversas. Para este tipo de drones, técnicamente de un manejo sencillo, se planifica y programa el itinerario, la altura de vuelo y las paradas mediante un software, y se pueden convertir en una útil herramienta de trabajo para los carteros rurales en momentos puntuales permitiendo llegar a lugares inaccesibles.

Correos no es la primera en investigar las posibilidades de utilización de la tecnología dron; otros operadores públicos y privados lo están haciendo ya (como La Poste francesa o el correo suizo -Swiss Post-); al igual que instituciones como Cruz Roja, para salvamento marítimo y rescates en montaña, o Protección Civil, para situaciones de catástrofe.





Las cajas estarán identificadas y cada vez que el cliente quiera preguntar sobre sus cajas, deberá aportar la siguiente información:

- Identificador del envío: es un identificador de 23 caracteres alfanuméricos que está en la etiqueta de transporte pegada en cada una de las cajas que envían. Cada caja tiene su identificador y es único.
- Identificador de la caja: es el código numérico de 4 cifras que está impreso en el precinto con el que se cierra cada caja. También es único para cada caja.

No está permitido almacenar ninguno de los siguientes elementos prohibidos:

- Objetos perecederos como alimentos, materia orgánica o biodegradable, animales o plantas, etc.
- Medicamentos u otros productos químicos potencialmente tóxicos.
- Objetos potencialmente peligrosos de cualquier tipo o que puedan salir de su embalaje y dañar al personal de Correos, a otras personas, y/o a las pertenencias de otros usuarios, o incluso las instalaciones del almacén.
- Objetos o sustancias ilegales u obtenidas de forma ilegal.
- Objetos de alto valor monetario como, por ejemplo, joyas, obras de arte, etc.
- Objetos frágiles no embalados debidamente para soportar las operaciones y el transporte.

6.6. Drones

Se han efectuado pruebas de viabilidad (alcance del radioenlace, distancia y carga máxima, resistencia a la climatología, etc.) con drones eléctricos.

El dron utilizado para las pruebas es un hexacóptero multirrotor de 6 motores con hélices. Puede llevar hasta 1,5 kg de carga y es capaz de aguantar vientos de 40 kilómetros por hora y una autonomía de vuelo de 25 minutos. Es de muy fácil manejo para los carteros, se guía por GPS y es completamente autónomo. Se le marca la ruta y no necesita que nadie opere los mandos, aunque, por motivos de seguridad, el encargado de ponerlo en marcha estará pendiente por si necesita tomar el control del aparato. Además, en caso de perder la señal de radio del emisor, el dron



Las ventajas que ofrece el Desván de Correos son las siguientes:

- Económico y flexible:
  - Es más económico que alquilar un trastero o cualquier otro servicio de selfstorage.
  - Se paga mes a mes y solo el tiempo que se necesita el servicio.
- El cliente no tiene que preocuparse por encontrar embalaje. Correos proporciona gratis las cajas que se necesiten.
- El cliente no necesita contratar transporte. Está incluido en el servicio.
- Sin moverse de casa: Correos se acerca a casa del cliente y se adapta a sus horarios.
- Se pueden recuperar las cajas en cualquier punto de España.
- Seguridad y tranquilidad: todas las pertenencias están cubiertas con un seguro gratuito, pero siempre se puede añadir un seguro extra por el valor declarado.

Para el embalaje de los enseres, el Desván de Correos ofrece:

- 4 tipos de cajas de polipropileno resistentes y seguras:
  - Caja pequeña (40x60x45cm). Coste 5 euros/unidad/mes.
  - Caja mediana (40x80x45cm). Coste 6 euros/unidad/mes.
  - Caja grande (60x80x45cm). Coste 8 euros/unidad/mes.
  - Caja armario (50x60x130cm). Coste 9 euros/unidad/mes.
- Precintos personales y únicos para cerrar las cajas.



Citypaq (los terminales automatizados desarrollados por Correos para ofrecer la máxima flexibilidad en la recepción de los envíos).

TuCorreos.es es un proyecto de e-Commerce que refuerza la marca de la compañía en el canal online (además ha sido creada con Crea tu tienda de Comandia). Con el lanzamiento de esta tienda la empresa facilita la experiencia de compra tanto en el canal físico como en el canal online, uno de los objetivos estratégicos de Correos para erigirse como el mejor proveedor de servicios de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería del mercado español.



6.5. El Desván de Correos

El Desván de Correos puede ser utilizado por cualquier persona física o jurídica que disponga de poco espacio y poco tiempo para desplazamientos.

Correos, a través de este servicio, guarda y custodia en sus instalaciones dotadas de medidas de seguridad todo lo que el cliente no usa. Además, no es necesario que el cliente se mueva de su casa, ya que de una forma, rápida y cómoda:

- El cliente comunica cuántas cajas y de qué tipo necesita. Todo a través del portal web (*www.eldesvandecorreos.es*). Correos las recoge y se las lleva gratuitamente.
- El cliente tendrá sus cosas almacenadas durante el tiempo que decida.
- Con un sólo clic puede recuperar la caja que desee, donde quiera, cuando quiera.
- No es un trastero convencional. No se alquila espacio, sino que se ofrece tiempo, orden y espacio en casa.



El procedimiento que se seguirá se inicia con la impresión del logotipo de Correos (Marcador):



- Se conecta la cámara web al ordenador.
- Se selecciona la opción «permitir» al iniciar la aplicación.
- Se muestra el logotipo impreso a la cámara para visualizar la caja adecuada.
- Se selecciona la caja.

6.3. Servicio de recogida de firmas

Es un servicio básico que se presta en oficinas y que incluye:

- Recepción de documentación electrónica.
- Envío de emails/sms para informar al usuario final.
- Entrega y firma exclusiva al destinatario.
- Entrega segura y cotejo de la firma del contrato.
- Impresión de documentación.
- Devolución de documentación de forma electrónica.

Permite, como valores añadidos, con el pago de la cantidad correspondiente:

- Escaneo con validación.
- Escaneo de documento.

6.4. Tu Correos (Tienda online)

Correos tiene su propia tienda online con un amplio catálogo de productos a disposición de todos los clientes donde se pueden comprar tablets, teléfonos móviles, material de oficina personalizado, artículos solidarios, periféricos, merchandising, packaging, juguetes educativos para que los más pequeños se diviertan mientras aprenden, libros filatélicos que son auténticas obras de arte, los "Best-Sellers" más leídos del momento, almohadas de viaje, etc. También se pueden adquirir artículos solidarios y comprar entradas para espectáculos y eventos.

TuCorreos.es se puede visitar en cualquier momento y lugar, desde todo tipo de dispositivos, ordenador, tablet o smartphone, gracias a su diseño responsive. El sitio está adaptado para realizar de una forma sencilla compras online, y recibirlas sin gastos de envío, en el domicilio, en la oficina postal que elija, o a través de

6.2. Tarjetas y embalajes de realidad aumentada

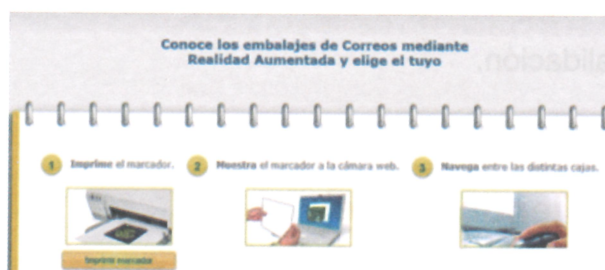
6.2.1. Tarjetas de realidad aumentada

Tarjetas postales tradicionales que incorporan nuevas tecnologías, simplemente bajándose una aplicación para móvil, ordenador o tablet, que permiten ver imágenes en 3D y videos que interactúan con el usuario. Además están prepagadas, lo que facilita su envío.

Se trata de un nuevo soporte de comunicación que se puede utilizar para:

- Campañas publicitarias: una forma novedosa de comunicar el producto, marca o empresa. Ideal para el lanzamiento de nuevos productos.
- Campañas promocionales que permiten incorporar cupones, ofertas, descuentos, etc., para:
    - Medición de resultados.
    - Interacción con redes sociales.
    - Tienda online: al final de la realidad aumentada te enlaza con la tienda.
- Mailings con un valor diferencial al permitir un envío a un tercero. Se pueden cambiar los contenidos de la postal sin necesidad de cambiar la imagen, ni de volverse a enviar.
- Comunicación de eventos: permite recorridos y visualización de espacios. Incluye felicitaciones de empresa en las que se pueden incorporar videos o mensajes de directivos.

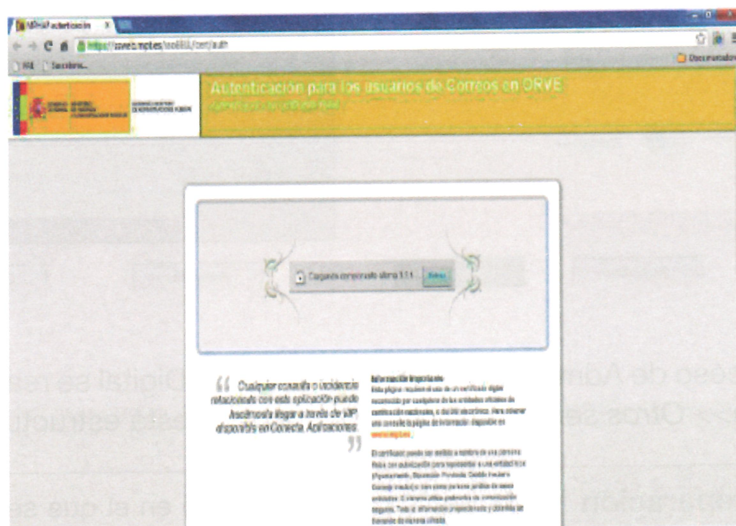
6.2.2. Aplicación para embalajes de realidad aumentada



Aplicación gratuita, disponible para ordenador, que consiste en que los usuarios pueden conocer, mediante una webcam, qué tipo y medidas de embalaje necesitan para enviar un determinado producto. Con esta nueva aplicación Correos ofrece al cliente la ventaja de ahorrar tiempo (al poder elegir en un instante el embalaje adecuado) y dinero (al ajustar con exactitud a la tarifa adecuada). Es necesario un ordenador con conexión a Internet, una webcam y una impresora.

Se puede acceder a la aplicación desde el enlace de paquetería de Correos: *http://paqueteria.correos.es/realidadAumentada/*



4. Cotejo	Una vez digitalizado el documento, se revisará el contenido de todas las páginas, garantizando su calidad, que son legibles y que se corresponden fidedignamente con los originales presentados.
5. Cobro	Se procederá a realizar la facturación al ciudadano a través de la aplicación de admisión de Correos, utilizando los conceptos y tarifas definidos a tal efecto.
6. Registro	Una vez cotejado el documento se accederá al Portal "Registro Electrónico para las Administraciones Públicas" del Ministerio de Hacienda y Función Pública donde se registrará la documentación digitalizada aportada por el cliente, en el que se introducirán tanto los datos del ciudadano o empresa que registra como los datos del organismo destinatario. Este registro será firmado electrónicamente por Correos, dando así garantía al proceso de admisión del Registro. 
7. Emisión de resguardo	Como prueba del registro realizado, el cliente recibirá un resguardo oficial "Registro Electrónico para las Administraciones Públicas" como certificación del registro realizado.

ORVE SIR

JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN

Oficina: REGISTRO DEL AYUNTAMIENTO HUESCA
Fecha y hora de registro: 19-03-2013 11:40:00

Interesado

NIF:
D./Dña.: Ismael Martín
Dirección: Vía dublín, 7
Municipio: Arres
Provincia: Lleida
Código postal:
País: España
D.E.H:
Teléfono:
Correo electrónico: ismael.martin@correos.com
Canal Notif.: Dirección postal

Información del registro

Resumen/asunto: prueba Correos
Unidad de tramitación de destino: CONSEJO SUPERIOR DE DEPORTES
Ref. externa:
Nº Expediente:
Observaciones:

Nombre	Tamaño	Validez	Tipo	Hash	Observaciones
pruebaescaneo.pdf	422.36 KB	Copia original	Documento adjunto	[illegible]	

Tipo transporte entrada: Correo postal

La oficina REGISTRO DEL AYUNTAMIENTO HUESCA, a través del proceso de firma electrónica reconocida, declara que los documentos electrónicos anexados corresponden con los originales aportados por el interesado, en el marco de la normativa vigente.

El proceso de admisión del Servicio Registro Digital

CORREOS IRIS 6.0
P000552 | MADRID OP | 2800010 | 18/06/2013 | 13:37:53
Inicio > Admisión > Otros Servicios > Registro Digital
Alta de Registro Digital
MENÚ
Nuevo Documento
Adjuntar
Servicios Relacionados
Documentos Adjuntos
Nombre
Págs.
Últimos Servicios
Cliente Tarjeta
Nuevo Cliente
Total Bolsa
Cobrar Bolsa
Visor PDF
Nº Total Páginas 0
Importe Total 0,00
Escaner
Aceptar
Cancelar
Ampliar
Eliminar

El proceso de Admisión del Servicio Registro Digital se realiza a través de *Iris>>Admisión>> Otros servicios>>Registro digital* y está estructurado en siete pasos:

1. Preparación	Se verifica que el formato en el que se presenta la documentación hace viable su escaneo (encuadernaciones, clips, grapas, deterioro, etc.).
2. Manipulación	Se comprueba si el ciudadano desea acompañar documentación física al registro electrónico, así como otros elementos no escaneables (CD, cintas, disquetes, etc.). En caso de que haya elementos de este tipo, se ofrecerá la posibilidad de remitir esta documentación u objetos físicos mediante el envío adjunto de una Carta certificada, a la que se aplicarán las tarifas establecidas para ese producto. Adicionalmente, y como valor añadido al servicio, se incorporará el código CD de Correos en el apartado “Comentarios” del anexo del fichero adjunto en “Registro Electrónico para las Administraciones Públicas”, para que la Administración de destino pueda trazar el estado de dicho certificado.
3. Digitalización	Una vez preparado el documento a registrar se procederá a su digitalización mediante los escáneres disponibles en la oficina. El documento resultante se pondrá a disposición del empleado que está realizando el proceso para la realización del siguiente paso.



Ofrecer este nuevo servicio es posible gracias al acuerdo firmado por Correos con el Ministerio de Hacienda y Función Pública propietaria de ORVE y que supone para Correos un paso más para ser agente de referencia en el impulso de la Administración electrónica.

Con esta iniciativa, Correos ofrece a los ciudadanos mayor comodidad, agilidad y economía y facilita el acceso a la e-Administración gracias a la cercanía de sus más de 2.300 oficinas repartidas por todo el territorio nacional y a la confianza en una organización que goza por Ley del principio de veracidad y fehaciencia del servicio prestado.

Con este servicio se potencia aún más el concepto de oficina "multiservicio" enfocado a conseguir que en un mismo espacio los clientes puedan realizar distintas gestiones: envío y recogida de correspondencia y paquetería, pagar recibos y tributos, realizar el envío y recepción de dinero, etc.

La documentación presentada por el ciudadano en las Oficinas de Correos para su registro y digitalización deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Siempre en formato A4, al descubierto y con bordes lisos.
- Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de documentos de tamaño mayor del A4 ni de cualquier otro elemento que pueda poner en riesgo la veracidad del documento original.
- No se admitirán documentos electrónicos.
- En las Oficinas de Correos no se manipulará ningún tipo de encuadernación para dejar las hojas sueltas.
- No se digitalizará cualquier documento que por su naturaleza o estado pueda poner en riesgo al propio documento en el momento de la digitalización (papel cebolla, cartón…).
- En las Oficinas de Correos, todo documento presentado por los ciudadanos será considerado como original.
- En las oficinas de Correos, la documentación que se escanea nunca será marcada como original. Se marcará como:
    - Copia auténtica, si se digitaliza un original cotejado por el empleado de Correos
    - O copia, si no se puede asegurar que el documento que se escanea sea original.
- Lo máximo que admite ORVE es un tamaño estimado por fichero menor a 10 MB, 40 hojas una cara, 20 hojas doble cara.

Si el documento que presenta el cliente no es legible o una vez escaneado no tiene la suficiente nitidez para poderlo cotejar con el original, se le indicará que no se puede enviar digitalizado y se le ofrecerá el procedimiento de certificado administrativo. El cliente puede traer una parte del documento que hay que enviar físicamente. En este caso se tratará el envío como un certificado y se adjuntará el n.º del mismo en el campo correspondiente de la aplicación ORVE.

interacción del alumno con el proceso de aprendizaje, con el objetivo de que éste consiga adquirir de forma adecuada determinados resultados).

- Incrementar el rendimiento y mejorar los resultados.
- Realizar una completa evaluación y medición del conocimiento corporativo de los participantes.
- Facilitar el desarrollo de la formación gracias a la tecnología multidispositivo de última generación.
- Conseguir un aprendizaje más eficaz a través de la repetición.

La realización de las preguntas-respuestas permite ganar puntos y subir de nivel, retando a los compañeros o visualizando contenidos de apoyo a la formación.

Todo está pensado para crear un entorno de aprendizaje donde se fomente la creatividad sana entre los participantes y se facilite la adquisición de conocimientos a través de diferentes desafíos.



6. OTROS SERVICIOS DIGITALES

6.1. Registro Electrónico para las Administraciones Públicas (ORVE)

Correos proporciona a ciudadanos y empresas el acceso a la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), que permite realizar gestiones y trámites digitales con cualquier organismo de la Administración que esté adherido a esta aplicación.



Los contenidos ofrecidos son responsive (adaptables) para permitir que se vean correctamente desde cualquier dispositivo móvil (tablet, portátil o smartphone).

Lo importante del programa Soy Digital es aprender y utilizar la tecnología para que nos haga la vida más sencilla. Los contenidos se asientan en cuatro áreas de aprendizaje: Cultura, Procesos, Personas y Herramientas, clasificados para ayudar a organizar la información y comparar cómo evolucionan todos los participantes.

Se puede ver la evolución dentro del programa Soy Digital comprobando el porcentaje de actividad y a través de la participación e interacción se pueden conseguir puntos que sirven para que el empleado escale en el ranking de empleados de Correos más digitales y pueda conseguir el diploma correspondiente.



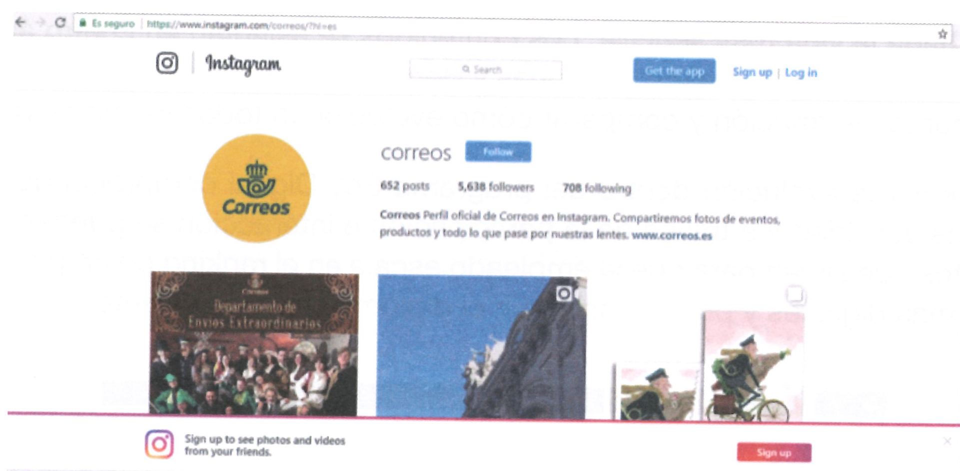
5.2. App CorreosPlay

Aplicación lanzada en 2017. Es compatible con IOS, Samsung App y Android y se puede descargar de forma gratuita en App Store o Google Play. Con esta aplicación los alumnos pueden aprender y afianzar conocimientos sobre Correos desde un entorno lúdico e innovador.

CorreosPlay ofrece:

- Aumentar el conocimiento con un sencillo juego de preguntas y respuestas.
- Potenciar la motivación a través de un entorno lúdico.
- Fomentar la participación gracias a un ecosistema social, interconectado y colaborativo.
- Impulsar el aprendizaje gracias a la gamificación (aplicar conceptos y dinámicas propias del diseño de juegos que estimulan y hacen más atractiva la

Para visualizar en la página de inicio las publicaciones del canal de Correos de Instagram, se pulsa en «Seguir», habiendo accedido previamente con nuestro usuario y contraseña.



5. CULTURA DIGITAL Y TECNOLÓGICA

Desde Recursos Humanos, conscientes de la transformación que está viviendo Correos, se han impulsado diferentes iniciativas que persiguen sensibilizar y fomentar que todo el colectivo de trabajadores forme parte de la cultura digital y tecnológica de la compañía.

Para contribuir a este objetivo, desde la Unidad de Formación se han desarrollado diferentes proyectos muy alineados a la tendencia del Mobile learning. Las dos iniciativas son una muestra de cómo se pueden integrar las tecnologías móviles para facilitar que los empleados tengan un acceso ubicuo, desde cualquier lugar, a la formación.

5.1. Soy Digital

Programa lanzado por la Unidad de Formación en 2016, dentro del Campus Virtual *formación.correos.es.*

Es un programa novedoso e innovador que posibilita la adquisición de conocimientos tecnológicos y digitales a través de la visualización de recursos de lectura de temática actual, videos, etc., con la finalidad de dar respuestas a la transformación y revolución digital en la que estamos inmersos. Se trata de una formación en la que el protagonista es quien se inscribe, participando, además, en un proceso de aprendizaje colaborativo.

Los contenidos se centran en la utilización de la tecnología en el día a día, con la familia, amigos, con aplicaciones que hacen la vida más sencilla, más ágil, más tecnológica. Todos los recursos ayudan a los empleados, por tanto, no solo a aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo, sino también en sus tareas habituales del día a día.





05

■ **Twitter:**

El perfil corporativo de Twitter muestra información como: tweets publicados, seguidores, siguiendo, me gusta… similar a la información que se visualiza desde un perfil de usuario.

Para recibir en la página de inicio de Twitter los tweets publicados por un perfil corporativo, se ha de ser seguidor del perfil. La dinámica de responder, retwittear y dar a “me gusta” en un perfil corporativo es similar a la que realizamos en un perfil de usuario.



■ **Instagram:**

Es la red social predilecta de imagen como lenguaje principal. Al igual que en Twitter, la idea de Instagram es seguir a los usuarios o entidades corporativas que gusten y hacer comentarios a imágenes publicadas. Para que la búsqueda de contenidos sea más fácil, Instagram utiliza también etiquetas (hashtags), como en Twiter.

- **Linkedin:**

Se trata de una red que crea contactos profesionales y ofrece la oportunidad de conocer y colaborar con colegas de otros lugares geográficos. Para ver en la página principal de Linkedin las noticias e información, hay que pulsar en «Seguir» después de haber accedido con el usuario y contraseña.

Además, esta red facilita información sobre los empleados de Correos registrados en ella y permite conectar con ellos.



- **Google +:**

El perfil específico de Google + para empresa se denomina Página y funciona de forma similar a un perfil de usuario. Para recibir en nuestro perfil las publicaciones de Google + se tendrá que pulsar en «Seguir», después de haber accedido con el usuario y contraseña de Google.

Una vez que se es seguidor se puede, entre otras cuestiones, interaccionar y realizar comentarios, compartir y recomendar publicaciones.

- **Facebook:**

Para ser seguidor de una página corporativa de Facebook no es necesario esperar a ser aceptado como "amigo" como ocurre en el caso del perfil de usuario; solo se tiene que pulsar en "Me gusta", después de haber accedido a la red con el usuario y contraseña.



- Una mejor atención al cliente: permite la participación de los usuarios visitantes mediante los comentarios.
- Posicionamiento de marca, al ofrecer contenidos útiles e interesantes a los usuarios.
- Escaparate: permite publicitar directamente productos y servicios.

El blog es un canal de comunicación más que permite retroalimentar con contenido propio a los canales sociales corporativos.

4.3. Canales sociales

Cada vez hay más redes sociales y más empresas de todos los sectores las utilizan. Estas redes constituyen canales de comunicación valiosos, ya que a través de ellas es posible potenciar la presencia online.

Promover la imagen de marca y empresa y conocer más a los clientes son algunas de las cuestiones que explican el aumento del uso de redes a nivel corporativo, aunque también son consideradas una excelente vía para mejorar el servicio dado a los destinatarios.

A nivel de Correos, las redes más utilizadas son:

- **YouTube:**

No solo es una de las redes sociales mejor valoradas, sino que, además, es una de las más utilizadas a nivel personal y corporativo, ya que el video es una de las formas de compartir contenidos que más aceptación tiene en la actualidad.

El canal corporativo muestra videos subidos y listas de reproducción, entre otros. El cliente que se suscribe al canal recibe notificaciones cada vez que se publican nuevos videos en el canal, de modo que no se pierde ninguna novedad.



- Localizador masivo: si se desea consultar más de un envío, se introduce un código por línea, hasta un máximo de 10, pulsando «*Enter*» después de cada código. El cliente recibirá la información requerida en el correo electrónico que tiene que haber facilitado previamente.

- **Consulta de códigos postales**: averigua el código postal que el cliente necesita de forma sencilla y rápida.

  La búsqueda se puede llevar a cabo por provincia, por localidad o búsqueda de localidades por código postal; también contempla un apartado específico para búsqueda de códigos postales internacionales que enlaza directamente con la página web de la Unión Postal Universal (UPU).

- **Calculador de tarifas:** calcula la tarifa del producto que el cliente quiera enviar.



4.2. Blog Corporativo

En sus inicios, los blogs eran usados únicamente como bitácoras personales online y permitían a los usuarios opinar sobre temas que consideraran de interés. Gracias a la evolución de las tendencias tecnológicas se validó el uso de este medio a nivel empresarial y de ese modo se dio origen al blog corporativo.

El blog corporativo es un elemento complementario a la página web. Permite aprovechar la fórmula general del blog para proporcionar información dinámica relacionada con temas de interés a nivel corporativo.

El objetivo más inmediato del blog corporativo es el acercar la empresa u organización al público. Por ejemplo, el Blog de e-Commerce.

Entre las utilidades principales destacan:

- Un canal de comunicación directa con los usuarios: hace que la información de empresa o marca sea más accesible a los usuarios.



Además, desde la web de Correos se ofrece la posibilidad de acceder a:

- La Oficina virtual, la oficina postal en Internet, desde la que se pueden enviar con total comodidad telegramas, burofax, cartas ordinarias y certificadas, así como postales o tarjetas de felicitación personalizadas. Correos se encarga de imprimir, ensobrar y entregar estos envíos a sus destinatarios, con las mismas garantías de calidad que si el servicio se contratara en cualquier oficina postal.

- Permite acceder a través de enlaces directos a webs de servicios específicos como Tu Correos.es, Tarjetas Correos prepago, Camino de Santiago o Correos Directo, entre otras.

- También permite acceder al servicio de Filatelia Online para gestionar pedidos filatélicos e, incluso, diseñar un sello personalizado mediante el servicio "Tu sello", que tiene una excelente acogida, especialmente entre las empresas, por las posibilidades que ofrece como original e innovadora técnica de marketing.

- Correos incluye en su web los marcadores de Instagram, Facebook, Google+, Twitter y Youtube que permitirán enlazar con los perfiles que ha abierto la empresa postal en redes sociales, en línea con su estrategia general de acercar sus servicios adonde estén los clientes, sea en el mundo físico o virtual.

Entre los apartados más visitados y utilizados se encuentra:

- **Localizador de oficinas**: localiza la oficina más próxima a la ubicación del usuario indicando su horario de atención al público y los servicios que presta.

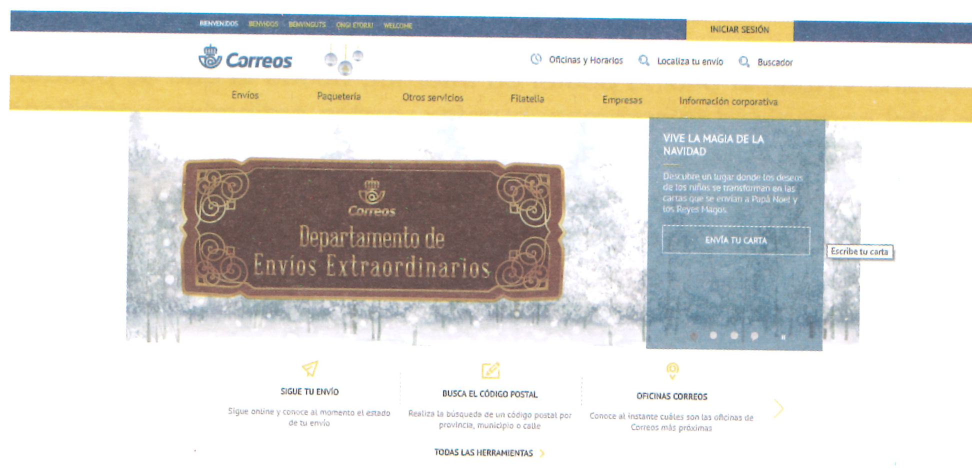
- **Localizador de envíos**: Correos ha introducido un nuevo localizador de envíos que ofrecerá más y mejor información a los clientes sobre la situación en que se encuentran sus envíos. El nuevo localizador ofrece numerosas ventajas, entre las que destaca el ser un sistema más dinámico e intuitivo, con una visualización más amigable, que indica la fase del proceso en la que se encuentra el envío.

  Se puede conocer con mayor detalle la situación real del envío y acceder a información ampliada como, en caso de incidencia, el motivo y las indicaciones sobre los próximos pasos a seguir. También se incluyen enlaces a información de aduanas y mapas de localización de las oficinas de Correos donde se encuentra el envío.

  También se ha modificado la descripción de los estados para utilizar un lenguaje más adaptado al cliente, y se ofrece en multidioma (español, francés, inglés, portugués, chino, gallego, catalán y euskera).

  Se puede realizar la búsqueda de dos maneras, individualmente o de forma masiva:

  - Localizador individual: para consultar el estado detallado de un envío, basta con que se introduzca el código que figura en el resguardo de admisión y se pulse «*Consultar*».



La web de Correos ofrece una completa información sobre el catálogo de productos y servicios de la empresa postal, así como las tarifas.

Existe un apartado de Información corporativa, desde el que se puede acceder, entre otros, al Portal de Transparencia con información sobre la actividad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. que incluye información organizativa, información normativa e información económica. Asimismo, se ofrece información sobre el Grupo Correos, Recursos Humanos, Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, etc.

Contempla un apartado específico para los servicios de Atención al cliente, y se ofrece la ayuda de *Habla con Sara*, el agente virtual que proporciona atención personalizada; el usuario tan sólo debe introducir las palabras clave sobre el asunto que quiera consultar y en unos segundos *Sara* le mostrará la página o páginas que contienen dicha información. Como en otros buscadores, en caso de que la asistente no entienda la cuestión planteada solicitará al usuario que la reformule utilizando distintos términos.





- Información de códigos postales para cualquier dirección de ámbito nacional (España y Andorra).
- Localización de la oficina que mejor se adecue a las necesidades geográficas y de los servicios del cliente: la App muestra mediante un mapa la ubicación física de las oficinas consultadas, junto con toda la información relevante de cada una de ellas como horarios, incluidos los cierres temporales de verano.
- Información general, que permite, por ejemplo, acceder directamente desde la App a las páginas web de Correos y Correos Express o compartir en twiter.

05





4. COMUNICACIÓN MULTICANAL

4.1. Página Web

La web postal, *www.correos.es*, se adapta a los estándares técnicos de la mayor parte de los equipos informáticos. Los contenidos son muy visibles y fácilmente localizables. En cuanto al estilo de la página, se visualizan los colores corporativos en la franja superior, y se opta por un fondo blanco en la zona central, que otorga limpieza y ligereza a la presentación de la información.

Posibilita a los usuarios, de manera muy visual, cambiar de idioma para todos aquellos que deseen navegar por la versión de la página en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado o en inglés.

3.4. App Tarjeta Prepago

La Tarjeta Prepago de Correos, como ya vimos en el Tema 1, es una tarjeta Mastercard con la que se pueden realizar compras en cualquier comercio físico y online donde se acepte esta modalidad de tarjeta. No necesita estar asociada a una cuenta corriente y permite disponer del dinero que se haya cargado previamente.

El desarrollo de una aplicación móvil específica de este producto supone una mejora importante en la accesibilidad del servicio. Es compatible con IOS, Samsung App y Android y se puede descargar de forma gratuita en App Store o Google Play.



Con la aplicación de Correos Prepago se puede gestionar la tarjeta asociada cómodamente desde el móvil, pudiendo realizar, entre otras, las siguientes operaciones:

- Consultar el saldo y las últimas transacciones.
- Recargar la tarjeta.
- Enviar dinero a otras tarjetas de Correos Prepago.
- Bloquear y desbloquear la tarjeta con un solo clic.

3.5. App Correos Info

Con esta aplicación el cliente puede conocer en cualquier momento cuál es la situación de sus envíos de Correos o Correos Express, simplemente introduciendo su código identificador en la aplicación o leyendo el código con la cámara del dispositivo. Es compatible con IOS, Samsung APP y Android y se puede descargar de forma gratuita en App Store o Google Play.

Además con la aplicación se puede acceder a:

- Consulta del estado de los envíos realizados a través de Correos y Correos Express. Para facilitar las consultas, es posible incorporar una nota o referencia personalizada a cada código de envío.
- Localización de los buzones que se encuentran cerca del cliente.



- Consultar cuál es el dispositivo Citypaq al que el cliente quiere asociar su perfil de usuario.
- Seleccionar el dispositivo donde el cliente quiere recoger los paquetes, indicando el código de máquina si el terminal está instalado en una comunidad de vecinos o localizándolo en el mapa si el dispositivo se encuentra en una zona de paso.
- Se realiza el seguimiento de las compras.
- Se recibe una notificación vía SMS, mail o en la propia App, con un código de apertura que permite recoger la compra en el dispositivo seleccionado.

3.3. App Comandia

Está disponible para sistemas IOS, Samsung App y Android y se puede descargar de forma gratuita en App Store y Google Play.

Comandia permite soluciones e-commerce para hacer crecer el negocio de los clientes. Permite crear una tienda online gratis, vender en marketplaces y crear una App gratis al cliente.

Con la App de Comandia, el cliente podrá conocer el estado de las ventas de su tienda online en tiempo real, clasificar las ventas, segmentar a sus clientes, gestionar las entradas y salidas del almacén, etc.



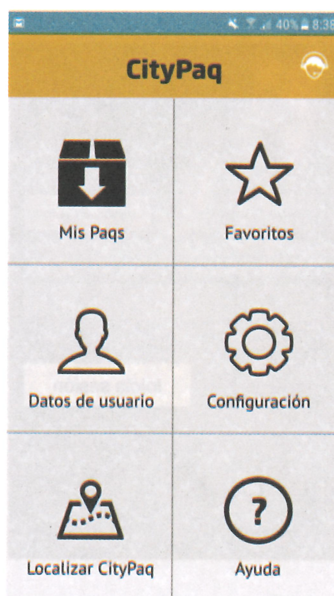
- **Plazos de entrega:**
  - Nacional: de 24 a 76 horas.
  - Internacional: según país destino (para más información consultar en www.correos.es.).

3.2. Citypaq App

La versión móvil de Citypaq está disponible para sistemas IOS, Samsung App y Android. Se puede descargar de forma gratuita en App Store y Google Play. Es un canal complementario a la página web de Citypaq que permite a los clientes del servicio estar informados en todo momento y en cualquier lugar.

En ambos casos se podrá consultar:

- Información al momento sobre el estado en el que se encuentra un envío o compra.
- Conocer cuándo ha sido depositada la compra en el terminal automatizado por parte del cartero.
- Recibir un SMS o mail cuando se produce la retirada del paquete (para casos en los que se delega su recogida).
- En el envío de paquetes, conocer cuándo éste ha sido entregado al destinatario final.



Los pasos a seguir para utilizar la App Citypaq son:

- Registrarse en el servicio de Citypaq. Una vez registrado, cada vez que se entre simplemente se tendrá que introducir mail y contraseña.



- **Tarifas:**

  La descarga y el uso de la app es gratuito pero el envío tiene un coste. El usuario puede crear y editar imágenes de forma creativa pero para poder enviarla y dependiendo del lugar de destino y del tipo de postal que elija tendrá un coste determinado:

  - **Postal Básica**: desde 1,99 euros para el ámbito nacional, y dependiendo del destino para el ámbito internacional.
  - **Postal Mágica:** desde 2,99 euros para el ámbito nacional, y dependiendo del destino para el ámbito internacional.

05



- **Formas y medios de pago:**

  Las formas de pago aceptadas en la aplicación móvil son tarjeta de crédito y PayPal. Además, se permite el pago mediante TouchID (huella digital).

- **Elementos diferenciadores del producto:**

  Mi Postal posee valores añadidos que la diferencian, sobre todo, de los envíos tradicionales:

  - Crear una postal personalizada y original desde el móvil.
  - Permite el envío de una postal desde cualquier lugar y en cualquier momento.
  - Soporte o medio de comunicación tradicional nacido en entorno digital.
  - Postales con "vida propia" gracias a la realidad aumentada.
  - La postal se convierte en un soporte interactivo.
  - Permite enviar una emoción y una experiencia, no solo un momento puntual.
  - Posibilidades de uso personal y profesional, desde una felicitación hasta una campaña de comunicación corporativa.

Actualmente Correos cuenta con diferentes Apps de productos y servicios que veremos a continuación:

3.1. Mi Post@l

Mi Post@l es una aplicación móvil de Correos que permite la creación, personalización y envío de postales físicas desde el Smartphone. Además de tener una completa gama de efectos de edición de fotografía y una biblioteca repleta de recursos creativos como marcos, emojis, stickers... brinda la posibilidad de añadir un contenido de vídeo a cada postal. Este contenido se reproducirá de forma "mágica" en la postal mediante las tecnologías de reconocimiento de imagen y realidad aumentada.

El usuario sólo se encarga de crear y personalizar la postal desde la app, Correos es quien gestiona mediante un proceso automatizado la impresión, el franqueo, el ensobrado y el envío. Hay dos tipos de postales:

- **Postal Básica**: postal creada a partir de una fotografía elegida por el usuario y con posibilidades de personalización de imagen y texto.
- **Postal Mágica**: postal de idénticas características de personalización que la postal básica pero sumando la posibilidad de añadir un contenido de vídeo que se reproducirá sobre la propia postal.

- **Mi Post@l puede tener dos tipos de usuario:**
  - Para crear, compartir y enviar una postal, el usuario sólo tiene que seguir los siguientes pasos:
    - Descargar la App de Mi Post@l.
    - Seleccionar una foto de la galería o capturar una imagen con la cámara del dispositivo.
    - Editarla y personalizarla.
    - Añadir un vídeo o grabarlo con la cámara del dispositivo.
    - Enviarla a cualquier lugar añadiendo los datos del destinatario.
  - Para un usuario que recibe la postal con magia:
    - Captura un código QR que incluye la postal.
    - Automáticamente se abre la aplicación o lleva al usuario a la página de descarga de la misma.
    - Selecciona dentro de la App la opción "Descubrir Magia" y apunta a la imagen de la postal.
    - El contenido del vídeo se reproducirá sobre la propia postal haciendo que cobre vida.



3. APPS ASOCIADAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS

El hecho de que una empresa cuente con sus propias Apps es una estupenda oportunidad para diferenciarse de la competencia, fidelizar a los clientes y vender más, por lo tanto convierte a las empresas en más competitivas.

Hoy por hoy, constituye un canal de comunicación directa clave y de impacto dentro de la estrategia multicanal de cualquier negocio, puesto que cada vez hacemos un uso más intensivo de los móviles. No puede haber mejor escaparate para una empresa que hacerse un hueco en la interfaz de los dispositivos móviles de sus clientes o potenciales clientes.

05

Las ventajas de la utilización de Apps son las siguientes:

- Ejecución instantánea:
  - Tan solo es necesario pulsar el icono que se muestra en la interfaz del smartphone o tablet para que se ejecute una aplicación. No es necesario abrir ningún navegador ni escribir ninguna dirección URL.
  - La inmediatez y facilidad de acceso son características que responden a las exigencias del cliente digital.
- Usabilidad óptima:
  - El diseño de la interfaz está perfectamente adaptado a los dispositivos móviles, lo que permite ofrecer una experiencia de navegación sencilla y ágil, resultando muy satisfactorio para cualquier usuario.
- Se cumple con las expectativas de servicio: que un servicio tenga su propia App significa que el cliente puede solicitar información o recibir ayuda con un solo clic. El objetivo que se consigue con ello es anticiparse y responder a las expectativas de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

Las utilidades más frecuentes que se dan a las Apps de empresas son:

- Venta de productos y/o servicios.
- Comunicación de promociones.
- Derivar tráfico o clientes a la página web.
- Conocer la opinión de los clientes.
- Informar de un nuevo catálogo.

Existen dos tipos de Apps móviles: híbridas y nativas. Las híbridas se desarrollan de manera similar a una página web; las nativas son las que se desarrollan en el entorno propio de cada plataforma (IOS, Android…); las Apps nativas tienen un desarrollo más complejo que las híbridas y un comportamiento más rápido ya que aprovechan el 100% de las capacidades del dispositivo móvil.

Para activar el servicio y poder empezar a utilizarlo hay que seguir los siguientes pasos:

1. Registro en Mi Identidad	Si el cliente ya está registrado y tiene cuenta, introducirá su mail y contraseña para poder iniciar sesión.
2. Acceso a Mi Buzón	Pulsando la opción Mi Buzón, el usuario accede al menú principal de la herramienta.
3. Suscripciones	Se debe autorizar a aquellas empresas o entidades de las que queremos recibir información. La autorización se puede llevar a cabo mediante: ■ Suscripción directa (grandes emisores, como bancos, compañías de suministros, organismos oficiales). ■ Aceptación de invitación (pequeños emisores como pymes o autónomos con los que se tenga una relación o contrato).

2.4. Mis Comunicaciones

Poder enviar sms y email verificados, con certificación de contenido y trazabilidad de las comunicaciones. Su utilización es compatible con Mi Identidad para enviar contratos y aceptaciones, gestiona de manera fácil los acuerdos, tanto con los clientes como con los proveedores, y almacena los documentos en Mi Buzón y las evidencias generadas para tenerlas siempre a mano.

2.5. Mi Monedero

Para poder realizar operaciones de compra-venta con la seguridad y fiabilidad de Correos, pagando cómodamente con el móvil todas las compras tanto en comercios físicos como online adheridos al servicio, de manera rápida y segura, sin tener que llevar las tarjetas de crédito/débito o de fidelización.

2.6. Mis Notificaciones

Donde se podrán consultar las notificaciones electrónicas de diferentes organismos simultáneamente a través de una aplicación (móvil o PC), solamente con disponer de un certificado digital reconocido (como el de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), con posibilidad de descargarlas; se archivarán automáticamente en el Buzón.



Las funciones de Mi Buzón son:

- Autorizar a aquellos emisores de los que queremos recibir documentación: organismos oficiales, suministros de luz, agua o gas, aseguradoras, etc.
- Clasificar y ordenar los archivos para tenerlos siempre a mano.
- Compartir documentos.
- Agrupar varios documentos en uno.
- Enviar documentos con Mi Oficina: se puede imprimir cualquier documento a través de ese servicio.

Las ventajas de utilizar este servicio son:

- Comodidad: al tratarse de un repositorio único accesible desde cualquier sitio.
- Control de documentos recibidos: se requiere una autorización expresa por el usuario.
- Control y seguridad de los envíos: mediante la aplicación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y fiabilidad en la gestión.
- Contribución al medio ambiente: todo se realiza de manera online, evitando el consumo de papel.

Existen dos modalidades en función de quién utilice el servicio:

- Usuarios finales: el servicio a particulares se ofrece de forma gratuita con una capacidad de almacenamiento de 2 GB; se comercializa una modalidad Premium para aquellos usuarios que quieran tener funcionalidades adicionales por un coste mínimo como: mayor capacidad de almacenamiento (10 GB) o subida de documentos personales ilimitados, agrupación y envío de varios documentos en un acuse de recibo…
- Emisores: son las empresas que envían documentos relevantes a los destinatarios que las hayan autorizado (clientes, proveedores o empleados). Se presentan diversos bonos para que las pymes y autónomos opten por aquel que más se ajuste a sus necesidades:
  - Bono 100 envíos.
  - Bono 300 envíos.
  - Bono 1.000 envíos.
  - Bono 3.000 envíos.

Para aquellos clientes que tengan mayor necesidad de envíos, se les ofrecerá una oferta a su medida a través de los servicios comerciales de Correos.

2. Acceso a Mi Oficina	Una vez registrado en Mi Identidad, se puede acceder a la aplicación de Mi Oficina y empezar a realizar consultas sobre envíos, datos…
3. Descargar el driver de impresora Mi Oficina	
4. Envío con Mi Oficina	Se empieza a utilizar el servicio seleccionando la impresora Mi Oficina.

El pago del servicio se gestiona por la pasarela de pagos de Correos y se efectuará con tarjeta de crédito o débito o Paypal.

Tanto si el documento es en color o en blanco y negro, como si es a una hoja o con impresión dúplex, el precio consta de dos componentes:

- Por cada hoja.
- Franqueo (el que corresponda según destino, modalidad y valor añadido).

2.3. Mi Buzón

Mi Buzón es otro de los servicios integrados en e.Correos. Se trata de un almacén digital que permite a particulares y empresas recibir y archivar documentación importante como contratos, nóminas, facturas, declaraciones de la renta, etc. Con este servicio se recibe documentación solo de aquellas empresas que el cliente haya autorizado previamente.

El software se basa en la tecnología de *clowd computing*, por lo que podemos acceder a la documentación almacenada desde cualquier lugar con nuestro ordenador, tablet o smartphone.



de un driver de impresora. El envío se realiza a través de la aplicación Mi Oficina y Correos lo convierte en un envío físico que entrega al destinatario.

El cliente no solo ahorra los tiempos de desplazamiento a una oficina de Correos física, también se olvida de las tareas de impresión y ensobrado. Este servicio puede beneficiar a cualquier persona o empresa que necesite agilizar el proceso en el envío de documentación física; y a su vez, hace más accesible el servicio postal a personas con dificultades en la movilidad o con movilidad reducida.

Es un servicio que está dirigido principalmente a particulares, pymes y autónomos, pudiéndose configurar las características de los envíos:

- Envíos ordinarios o certificados.
- Color o blanco y negro.
- Impresión simple o doble cara.

Las ventajas operativas que ofrece son:

- Compatibilidad: se puede utilizar con el sistema operativo Windows y utilizarlo desde cualquier aplicación para imprimir el formato de documento que necesitemos (ya sea un documento de Word, una hoja Excel, un PDF…).
- Normalización de la dirección: la detección de cualquier error en la dirección será comunicada al usuario en el momento para que se modifique la parte errónea.
- Multidestinatario: los envíos pueden realizarse a cuantos destinatarios se desee.
- Detección automática de dirección: el software detecta automáticamente la dirección dentro del documento, por lo que no se tendrá que introducir una a una cada dirección en un envío múltiple.
- Carga automática de los destinatarios: facilidad al cargar una base de datos de clientes.
- Archivo de plantillas: se pueden guardar plantillas de documentos para reutilizar cuando sea necesario.

Para activar el servicio y poder empezar a utilizarlo hay que seguir los siguientes pasos:

1. Registro en Mi Identidad	Para darse de alta en las aplicaciones de Correos, tan solo es necesario crear una cuenta en mi Identidad; si ya se tiene la cuenta, solo hay que introducir mail y contraseña para iniciar sesión.

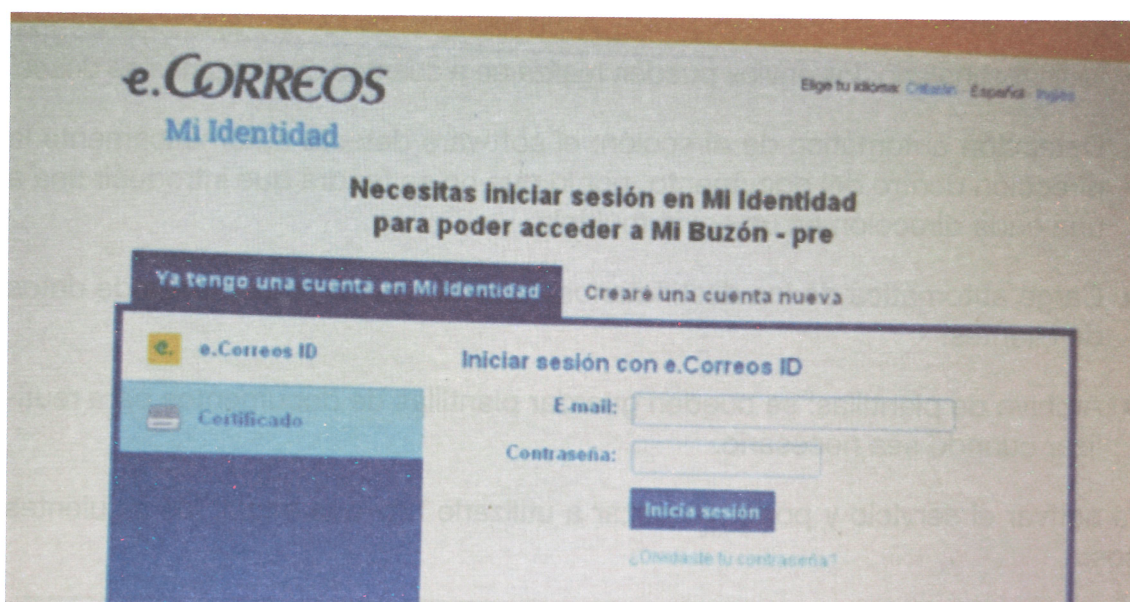
2. e.CORREOS

Correos desea acompañar a la sociedad en su trasformación digital y ser el proveedor de referencia de España en servicios digitales unidos a los físicos, buscando soluciones a las nuevas demandas y abriendo puertas de entrada a la e-Administración en las oficinas de Correos, con la progresiva implantación de nuevos servicios o productos.

Uno de los mayores retos digitales es e.Correos. Se trata de una plataforma de servicios digitales nativos en la que los usuarios podrán recibir sus comunicaciones, gestionar sus documentos o interactuar con empresas y administración a través de nuevos canales web y móviles con los valores de seguridad y confianza que caracterizan el servicio de Correos en el mundo físico. Servicios como Mi Identidad, Mi Oficina o Mi buzón o Mi Monedero, entre otros, se irán desarrollando según sean validados en Correos Labs (espacio de innovación y trabajo multidisciplinar que permite que diversas *startups* accedan a herramientas empresariales y medios tecnológicos para llevar a cabo sus ideas de negocio).

2.1. Mi Identidad

Servicio en el que Correos actúa como tercero de confianza, validando la identidad del cliente en el mundo digital, para poder acceder a todos los servicios digitales de e.Correos y a cualquier otro servicio al que se haya adherido, con la posibilidad de enviar, recibir y firmar contratos digitalmente.



Mi Identidad, al ser el sistema de identificación de todos los servicios digitales de e.Correos, solo será necesario un único registro para acceder a cualquiera de sus servicios.

2.2. Mi Oficina

Servicio que permite al cliente enviar cartas ordinarias y certificadas, de ámbito nacional e internacional, desde un ordenador con cualquier sistema operativo (Windows, Mac, Linux...) y desde cualquier lugar, simplemente con la previa descarga



El pedido mínimo es de 1 pliego a razón de 25 sellos por pliego y el máximo de 120 pliegos (3.000 sellos). Los pedidos de 1 a 15 pliegos serán enviados en un sobre especialmente diseñado para el envío de elementos filatélicos. Aquellos pedidos que superen los 15 pliegos serán enviados en una caja especialmente diseñada para el óptimo acondicionamiento de los pliegos. Una vez validado y producido el pedido, el envío se realizará a través de un servicio de máxima urgencia.

Correos realizará la selección de imágenes, la impresión y el envío a domicilio de los sellos personalizados de cada modelo, cuyo plazo máximo de entrega se establece entre 5 y 7 días desde la solicitud del servicio.

El precio total del servicio comprende el precio del franqueo y el importe de la actividad de personalización según las tarifas vigentes. Podrán establecerse descuentos, justificados por razones técnicas, operativas o comerciales, para los pedidos al por mayor de sellos personalizados de un mismo modelo, sin que en ningún caso puedan venderse por debajo de la cifra resultante de sumar el precio de franqueo y los costes de personalización.

1.4. Apartado Postal Electrónico

Correos traslada el concepto de dirección postal física al mundo digital, proporcionando a los clientes el Apartado Postal Electrónico, para que todos sus usuarios, tanto personas físicas como jurídicas, tengan acceso a una dirección postal electrónica segura, personal, duradera, única e intransferible para cada una de ellas. El primer paso para poder tener un Apartado Postal Electrónico es contar con una dirección de correo electrónico segura.

Las características principales de este Apartado Electrónico son:

- Seguridad: todos los titulares de una cuenta del Apartado Postal Electrónico han sido identificados. Correos garantiza la confidencialidad y privacidad de sus mensajes y de los datos adjuntos, almacenando dicha información en sus sistemas ubicados en España.

  En el servicio de Correo Electrónico Seguro, será de la misma manera siempre que tanto el emisor como el receptor de los mensajes sean usuarios del Apartado Postal Electrónico.

- Gratuidad: el envío y recepción de Correos Electrónicos Seguros se ofrece de manera completamente gratuita.

- Cuenta permanente: Correos ofrece una cuenta de Apartado Postal Electrónico asociada a una identidad como persona física o jurídica con carácter permanente e independiente de vinculaciones temporales con empresas de telecomunicaciones, modas tecnológicas, etc. La finalidad es que esta cuenta de Apartado Postal Electrónico permita al cliente gestionar unificadamente toda su mensajería electrónica. El servicio es accesible desde cualquier sitio y a cualquier hora.

- Solución integral de mensajería: desde la cuenta del Apartado Postal Electrónico se puede acceder al servicio de Correo Electrónico Seguro @correos.es.

jurídico ni perjudican los intereses de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, de sus clientes o de terceros.

Los sellos están producidos por la Real Casa de la Moneda-Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, cumpliendo con todos los requisitos y garantías de seguridad propias de los efectos de franqueo, de acuerdo a las siguientes características:

- Procedimiento de impresión: Offset, en azul (pantone 541 C).
- Papel autoadhesivo fosforescente de tamaño DIN-A4 (210 x 297mm).
- Dentado: 13 ¾ troquelado.
- Formato de los sellos: 40,9 x 28,8 mm (horizontal y vertical).
- Espacio libre para la imagen personalizada: las palabras "España", "Correos" y "TUSELLO", y el espacio reservado para la impresión del valor del franqueo correspondiente ocuparán una superficie no superior a 10 x 28,8 mm, quedando libre el resto de la superficie.
- Permite introducir un texto libre para personalizar su pliego (hasta 36 caracteres) y una fecha aleatoria (del año 1990 al año 2099).
- Efectos en pliego: 25.
- Valor postal: tarifas "A", "A2", "B" o "C" para los dos sellos (horizontal y vertical) o la cifra correspondiente al valor del franqueo.
- Tirada: ilimitada para los dos sellos (horizontal y vertical).
- Una vez concluida la fabricación de los pliegos sobre los que posteriormente se estamparán las diferentes imágenes, el suministrador procederá a la destrucción de los proyectos, maquetas, dibujos, pruebas, planchas y cualquier otro elemento o material utilizado para la estampación. Sin embargo, cuando resulte, a juicio de Correos, que alguno de los elementos empleados en la preparación o estampillado de los trabajos anteriormente aludidos encierra gran interés histórico o didáctico, podrá ser destinado, convenientemente inutilizado, a dotar el Museo Postal y Telegráfico o cualquier otro Museo de interés en la materia.





- Celebración de acontecimientos, efemérides y eventos empresariales y personales.

Los sellos personalizados tendrán como valor de franqueo el que se indique en cada uno de ellos, o las siguientes equivalencias:

- La letra "A", en caracteres latinos, equivalente a la tarifa vigente de las cartas normalizadas de hasta 20 gramos para el ámbito nacional.
- La letra "A2", en caracteres latinos, equivalente a la tarifa vigente de las cartas no normalizadas de hasta 20 gramos, o bien para cartas cuyo peso esté comprendido entre 20 y 50 gramos, en ambos casos para el ámbito nacional.
- La letra "B", en caracteres latinos, equivalente a la tarifa vigente de las cartas normalizadas de hasta 20 gramos para el ámbito internacional europeo incluida Groenlandia (Zona 1).
- La letra "C", en caracteres latinos, equivalente a la tarifa vigente de las cartas normalizadas de hasta 20 gramos para el ámbito internacional de resto de países (Zona 2).

Todos los modelos de sellos personalizados mantendrán indefinidamente su valor a efectos de franqueo, salvo que se dicte orden en contrario.

La selección de imágenes se llevará a cabo de acuerdo con la legislación vigente y los principios y costumbres sobre los contenidos de los sellos, en especial los siguientes:

- Los contenidos y las imágenes de los sellos deberán presentarse en sentido positivo, con la sola excepción de los sellos dedicados a campañas de lucha contra las enfermedades u otros males personales o sociales.
- Con carácter general no se admitirán imágenes de personas vivas. No obstante, podrán figurar en los sellos el Jefe del Estado, los miembros de la Familia Real u otras personas de relevancia notoria y que guarden relación con España.
- Dado que los sellos constituyen elementos de comunicación y entendimiento, no deben figurar acontecimientos o personajes presentes o pretéritos, aun cuando hubieran fallecido, cuando su representación pudiera ser causa de división, polémica, controversia, escándalo o conflicto.
- Se rechazarán imágenes contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o al orden público; las que atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas; las que induzcan, cooperen o exalten la comisión de delitos, faltas o infracciones administrativas, o las conductas discriminatorias por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o cualquier otra condición personal o social; las que constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, atenten a la libre competencia, a los derechos de propiedad intelectual o industrial, o denigren a personas o productos, y cualesquiera otras imágenes respecto de las cuales no exista la certeza de que no vulneran el ordenamiento

	.../... • En el caso de elegir pago con tarjeta o a través de Paypal, se puede dar la opción de pedir la factura en el momento de pago. ■ La aceptación de las condiciones legales, marcando el checkbox existente al respecto. Si se desea, se pueden leer en el enlace marcado como "Condiciones de servicio".
5. Confirmación	Una vez finalizado el proceso de compra, se presenta la pantalla de confirmación de compra con la referencia del envío, el localizador y los destinatarios a los que se ha enviado la carta. Además se da la posibilidad de almacenar estos datos gracias a tres opciones diferentes: ■ Imprimir: versión imprimible para conservar en papel el resumen de la compra. ■ Enviar por e-mail: para poder almacenar en la bandeja de entrada los datos más relevantes de la compra. ■ Guardar localizadores: archivo de texto en el que se incluyen todos estos datos.

1.3. Tu Sello

Por Resolución de 18 de julio de 2014, conjunta de las Subsecretarías de Fomento y de Hacienda y Administraciones Públicas, se modifica la de 20 de diciembre de 2006, sobre emisión y puesta en circulación de una serie de sellos de Correos denominada "sellos personalizados". Este servicio consiste en la personalización de los signos de franqueo.

Los sellos personalizados incorporarán en uno de sus márgenes las palabras "España", "Correos" y "TUSELLO", así como su valor de franqueo. Se podrán utilizar para el franqueo de cualquier envío postal cuyo sistema de franqueo sea mediante sellos y para cualquier ámbito, de acuerdo con las tarifas vigentes y utilizando el número de sellos que sean necesarios. En el espacio central del sello, reservado para la personalización, se estampará, una vez validada, la imagen propuesta por los usuarios. También se permite contratar sellos personalizados con la imagen de un código QR que se generará a partir de tu archivo de video MP4.



Es un servicio muy útil para:

- Comunicar el conocimiento de marca, productos, éxitos o eventos.
- Promociones, campañas.
- Divulgación de la imagen corporativa.
- Apoyo al lanzamiento de nuevos productos.



1. Inicio	■ Registro: • Es imprescindible estar dado de alta en la Oficina virtual de Correos. • Si el cliente se ha registrado previamente solo necesita acceder con su correo y contraseña. ■ Poner nombre al envío: • Desde el apartado Enviar ya! se selecciona la opción "Burofax Premium Online". • Antes de establecer el contenido del documento, se procede a poner nombre al envío. • Se puede dejar el identificador del envío que se genera por defecto, o cambiarlo por un nombre personalizado. ■ Preparar el Burofax, se permiten dos posibilidades: • Redactar de forma manual el texto, empleando diferentes fuentes y pudiendo hacer uso de etiquetas que se sustituirán por los datos correctos. • Adjuntar un documento en formato PDF o Word, hasta 2 MB y un máximo de 100 páginas.
2. Envíos	■ Destinatarios: • Se introducen los datos de la persona que va a recibir el Burofax. Cada Burofax sólo puede contener un único destinatario por tratarse de una notificación personal. • Se puede hacer de tres formas: de uno en uno, adjuntando un fichero (máximo 300 destinatarios) o reutilizando destinatarios de envíos anteriores. ■ El cliente puede seleccionar diferentes servicios adicionales para su Burofax Premium Online: aviso de recibo, copia certificada, custodia 120 meses y PEE5 Telegráficos.
3. Resumen	En este momento se presentan todos los datos del envío para que el cliente se asegure de que están correctamente consignados.
4. Pago	En este paso se realiza: ■ La elección del método de pago. Las opciones de pago comunes para todos los usuarios son las siguientes: • Pago con tarjeta de crédito/débito. A partir de este punto se entra en el túnel de pago del TPV virtual de la entidad colaboradora de Correos. • Pago con Paypal. Se permite el pago utilizando cualquier forma o medio de pago inmerso en la pasarela de pago propia de Paypal. • En el caso de ser un usuario registrado y con contrato y que tenga habilitado este producto en el mismo, se le permite la opción de que la facturación se realice contra este contrato firmado con Correos. .../...



Las **tarifas** aplicables para estos productos son las siguientes:

- Para la Carta digital se distingue entre impresión simple y dúplex, y dentro de cada una si la carta es en blanco y negro o color, con precio diferenciado según el número de hojas enviadas con el siguiente escalado:
  - Envío 1 hoja.
  - Envío 2-3 hojas.
  - Envío 4-6 hojas.
  - Envío 7-14 hojas.
  - Envío > 14 hojas.
- Para la Postal digital se compone de dos parámetros: producción de la tarjeta postal formato díptico grande y el franqueo que corresponda según su destino, modalidad y valor añadido.

1.2. Burofax Premium Online

Con este servicio se pueden enviar de manera urgente y segura documentos relevantes que requieren de una entrega fehaciente, sirviendo de prueba frente a terceros, por lo que siempre se entrega bajo firma al destinatario. La principal diferencia frente al servicio de Burofax tradicional es que el cliente no se tiene que desplazar a una oficina de Correos física. Ya en el Tema 1 vimos las características del Burofax Premium Online, y ahora, vamos a ver las ventajas y los pasos a seguir para poder enviar un Burofax a través de la Oficina virtual:

Enviar un Burofax a través de la Oficina virtual tiene las siguientes ventajas:

- Optimizar la gestión de este tipo de envíos al ofrecer una herramienta muy fácil de usar por el cliente.
- Compartir el seguimiento del envío con terceras personas.
- Ahorrar costes en almacenamiento y papel.

Los pasos a seguir para poder enviar un Burofax Premium Online son:



4. Pago	En este paso se realiza: ■ La elección del método de pago. Las opciones de pago comunes para todos los usuarios son las siguientes: • Pago con tarjeta de crédito/débito. A partir de este punto se entra en el túnel de pago del TPV virtual de la entidad colaboradora de Correos. • Pago con Paypal. Se permite el pago utilizando cualquier forma o medio de pago inmerso en la pasarela de pago propia de Paypal. En el caso de ser un usuario registrado y con contrato y que tenga habilitado este producto en el mismo, se le permite la opción de que la facturación se realice contra este contrato firmado con Correos. En el caso de elegir pago con tarjeta o a través de Paypal, se puede dar la opción de pedir la factura en el momento de pago. ■ La aceptación de las condiciones legales marcando el checkbox existente al respecto. Si se desea, se pueden leer en el enlace marcado como “Condiciones de servicio”.
5. Confirmación	Una vez finalizado el proceso de compra, se presenta la pantalla de confirmación de compra con la referencia del envío, el localizador y los destinatarios a los que se ha enviado la carta. Además se da la posibilidad de almacenar estos datos gracias a tres opciones diferentes: ■ Imprimir: versión imprimible para conservar en papel el resumen de la compra. ■ Enviar por e-mail: para poder almacenar en la bandeja de entrada los datos más relevantes de la compra. ■ Guardar localizadores: archivo de texto en el que se incluyen todos estos datos.

Una vez que el cliente ha formalizado a través de la Oficina virtual el envío de su Carta, ordinaria o certificada, Correos procede a:

- **La impresión de las cartas**: que se imprimen en papel blanco de tamaño DIN-A4 y gramaje de 80 g. La calidad de impresión es de 1200 ppp para los envíos en color y de 300 ppp para los envíos en blanco y negro.
- **El ensobrado de las cartas**: se introducen en un sobre blanco de doble ventanilla. Su tamaño depende del número de páginas que tenga el envío. Incluyendo la carátula en el total de páginas ensobradas, se tienen los siguientes tamaños de sobres:
  - 1 a 3 hojas: en sobre americano C65 (114 x 229 mm).
  - 4 a 5 hojas: en sobre C5 (162 x 229 mm).
  - 6 a 20 hojas: en sobre C4 (229 x 324 mm).

1. Preparación	■ Registro: • Es imprescindible estar dado de alta en la Oficina virtual de Correos. • Si el cliente se ha registrado previamente solo necesita acceder con su correo y contraseña. ■ Poner nombre al envío: • Desde el apartado *Enviar ya!*, dentro de la categoría Cartas y Notificaciones, se selecciona la opción Carta digital si se quiere enviar una carta, o Postal digital si lo que se quiere enviar es una Tarjeta postal. • Antes de establecer el contenido del documento, se debe proceder a poner un nombre al envío. • Se puede dejar el identificador del envío que genera por defecto, o cambiarlo por un nombre personalizado. ■ Si se trata de una Tarjeta postal se seleccionará la imagen de la tarjeta, que puede ser una imagen propia o a elegir del catálogo de imágenes de la propia aplicación, se seleccionará la información que ocupará el encabezado de la postal y se escribe el texto, pudiendo incluir el logo de la empresa y la firma. ■ Si se trata de una Carta: • Se selecciona el estilo de la carta a través de la selección de plantillas. • Permite edición avanzada: preparar carátula, pudiendo incluir el logo, el encabezado de la carta, el texto de la carta y la firma. • Se escribe la carta, que puede hacerse de dos maneras: redactándola online con una extensión máxima de 20 páginas o adjuntando un documento en formato PDF o Word hasta un máximo de 1 MB. • Se selecciona si se quiere en blanco y negro o color y si la carta va a circular como ordinaria o certificada; en el caso de que se elija certificada, te permite incluir el servicio adicional de Prueba de Entrega Electrónica.
2. Envíos	En este paso se recogen y registran los datos del destinatario o los destinatarios a los cuales va a enviarse la carta correspondiente. Esta tarea se puede hacer de uno en uno, reutilizando los datos consignados en envíos anteriores o importando un fichero .txt que incluya como máximo 300 destinatarios.
3. Resumen	En este momento se presentan todos los datos del envío para que el cliente se asegure de que están correctamente consignados.



Seguimiento de envíos y pedidos
Introduzca el código de referencia: Aceptar

Estado de los envíos y pedidos
Consultar mis envíos
Consultar MIS REEMBOLSOS
Consultar mis albaranes
Consultar mis remesas
Consultar HISTÓRICO
Consultar servicios

Envíos en CURSO
Completar/anular un envío en curso
GESTIONAR envío estacionado
Imprimir documentación de un envío
Albaranes y depósitos ONLINE

Mi perfil

Datos personales
Cambiar datos personales
Cambiar contraseña
Baja de usuario

Facturas
Justificantes de pago

Enviar YA!

Paquetería
Paq Premium
Paq Estándar
Retorno de Paquetería
Paquete Azul
Paq Premium Internacional (Antiguo Postal Express)
Paq Standard Internacional (Antiguo Prioritario)
Paquete internacional economico
Paq Internacional Light

Burofax y Telegrama
Burofax Premium Online
Telegrama Nacional
Telegrama Internacional

Filatelia
Tu Sello - Sello personalizado
Tu Sello - Repetir pedido
Filatelia - Abónese
Filatelia - Gestión Abono
Filatelia - Realice un pedido

Cartas y Notificaciones
Postal Digital
Notificaciones Administrativas
Notificaciones JD
Carta Digital
Carta certificada nacional
Carta certificada internacional
Carta certificada urgente nacional
Carta certificada urgente internacional

Otros
Gestión de recogidas
Nuestras aplicaciones móviles
Correo Electrónico seguro - CES

Descargas de software
GANES - Gestión de Albaranes
Seguimiento móvil

Guías de ayuda
Burofax online
Identificación paquetería
Cartas digitales
Ver todas guías >>

Herramientas
Buscador códigos postales
Localizador de oficinas
Calculador de tarifas
Asesor de productos

Atención al cliente
- Solicitud de Información
- Guías de ayuda
- Información aduanera
- Sistemas de franqueo
- Ayuda Online

902 197 197

1.1. Correo digital

Con el servicio de Correo digital, los usuarios pueden enviar Cartas ordinarias, certificadas y Tarjetas postales tanto para el ámbito nacional como internacional desde el ordenador de una manera muy sencilla. Mediante la digitalización del envío postal, el cliente ya no se tiene que desplazar a una oficina de Correos física, sino que puede realizar esta gestión cómodamente vía Internet desde cualquier lugar.

Las ventajas que presenta este servicio son:

- Multidestinatario: los envíos pueden ser individuales o dirigidos a varios destinatarios a la vez.
- Teniendo conexión a Internet, podemos utilizar este servicio desde cualquier lugar.
- Ahorro de costes en almacenamiento y papel gracias a la gestión digital.
- Correos también se encarga de imprimir y ensobrar.

Los pasos a seguir para el envío tanto de Cartas como de Tarjetas postales a través de la Oficina virtual son cinco:

El alta se formaliza a través de dos pasos:

Paso 1. Registrarse como usuario	Para poder utilizar los servicios de Correos online lo primero que hay que hacer es darse de alta como usuario. El registro se realiza rellenando un formulario con una serie de datos de acceso y datos personales; si se dispone de certificado digital o DNI electrónico darse de alta se hace aún de manera más rápida. Los datos de acceso son: ▪ Nombre de usuario: que podrá contener hasta 12 caracteres alfanuméricos. ▪ Contraseña: que estará formada por un mínimo de 6 y un máximo de 10 caracteres alfanuméricos. ▪ Idioma principal de uso. ▪ Aceptación de las condiciones de servicio. Los datos personales variarán según si a la cuenta se le va a dar un uso personal o profesional: ▪ En el caso de particulares: nombre, apellidos, correo electrónico, NIF, dirección y localidad, provincia y código postal, teléfonos y número de fax. ▪ En el caso de empresas: nombre, CIF, dirección y localidad, provincia y código postal; adicionalmente se debe completar con los datos sobre la persona de contacto (nombre, apellidos, cargo y correo electrónico), datos de la empresa y dirección de facturación y teléfono, móvil y número de fax.
Paso 2. Activar la cuenta de usuario	▪ Al darse de alta en el servicio, el cliente recibe automáticamente un mail al correo electrónico de contacto facilitado. ▪ Es imprescindible seguir las instrucciones facilitadas en el mismo para completar el registro y activar la cuenta. ▪ A partir de este momento, ya se puede acceder a la Oficina virtual con el usuario y contraseña.

A través de la Oficina virtual se pueden realizar muchos trámites como gestionar un envío estacionado, consultar albaranes, consultar servicios, preparar el envío de paquetería, enviar telegramas nacionales e internacionales o enviar Burofax nacionales. A continuación vamos a explicar los más relevantes.



1. OFICINA VIRTUAL

La Oficina virtual es un espacio 24/7, lo que significa que está disponible las 24 horas del día y los 7 días a la semana. A través de la Oficina virtual los clientes pueden acceder a una serie de servicios postales desde el ordenador de su casa u oficina, evitando desplazamientos y haciéndolo de forma cómoda, segura y rápida.

Esta plataforma representa un ejemplo claro de cómo las tecnologías móviles sirven para reforzar la estrategia multicanal de Correos al ofrecer un mismo producto combinando canales más tradicionales con un software adaptado a dispositivos móviles, de esta forma no solo se llegará a un mayor número de clientes, sino que se responderá a las expectativas de un segmento de clientes que va en aumento y que cada vez exige una mayor inmediatez a la hora de realizar sus gestiones y compras.

Las utilidades y beneficios de la Oficina virtual son los siguientes:

- Acceder a todos los servicios de Correos online.
- Acceder a la información de los envíos que se hayan registrado y franqueado.
- Gestionar de forma centralizada los justificantes de pago o facturas de los servicios contratados en dicha oficina.
- Disfrutar de promociones especiales para clientes registrados.

El acceso es gratuito y se hace desde la página de inicio de la Oficina virtual.

https://epostal.correos.es/OV2PREENVWEB/jsp/_rlvid.jsp.faces?_rap=mov_homeHandler.montaHome

CORREOS

Oficina Virtual › Acceso de usuario

Acceso de Usuario

Acceso de Usuario

Datos de acceso

Gracias por acceder a los Servicios Online de Correos. Para comenzar tu sesión, por favor, introduce tu usuario y contraseña

Nombre de usuario

Contraseña

Acceso con Certificado Digital o DNIe

Restablecer contraseña Entrar ¿Qué es un Certificado Digital? Obtener un Certificado Digital

Para acceder a los servicios personalizados, necesitarás tener activado el control de Cookies (¿qué es esto?)

Nuevo usuario

Regístrate gratis y accede a nuestros servicios Online

Darme de alta

Ventajas de estar registrado

Gracias a la integración de las tecnologías móviles dentro de la cartera de productos y servicios de Correos, la empresa puede mantener su posición de liderazgo en el sector y reforzar su estrategia multicanal.

A día de hoy, la transformación digital de Correos se realiza en múltiples direcciones, entre las que destacan: la creación de la Oficina virtual, desarrollo de la Plataforma e-Commerce o desarrollo de Apps móviles, la comunicación multicanal y la cultura digital y tecnológica.



tividad en el mercado tiene que revisar si desarrolla o no una estrategia empresarial móvil. Las claves para el desarrollo de esta estrategia son:

- Movilidad web:
  - Todo el contenido que se comparta en la web se debe visualizar perfectamente desde dispositivos móviles.
  - Cuando accedemos a la red desde un móvil nos gusta navegar de forma ágil, por eso se recomienda que a la hora de presentar el contenido se recurra a diseños sencillos y atractivos, sin largos recorridos.
- Presencia en redes:
  - Mediante la creación de perfiles de empresa, las empresas tienen la oportunidad de estar más cerca de su segmento de clientes.
  - Compartiendo contenidos digitales de valor se consigue reforzar la reputación de la marca.
- App de empresa:
  - Poner a disposición de los clientes este canal de comunicación directa plantea ventajas como mantener con ellos una comunicación más ágil, que puedan acceder a la información en tiempo real y desde cualquier ubicación o integrar servicios basados en tecnologías de geolocalización.

Es muy importante para cualquier empresa que quiera hacerse un hueco en el mercado digital que el contenido de su página web se visualice perfectamente desde cualquier dispositivo ya que:

- El acceso a Internet se hace prioritariamente a través del móvil; también se observa un crecimiento del número de jóvenes que accede a la red solo mediante dispositivos móviles, ya sea smartphone o tablet. Si lo trasladamos a datos concretos, en España hay 31,5 millones de usuarios de Internet; casi 3 millones se conectan diariamente a través de los siguientes dispositivos:
  - Smartphone: 95,4%.
  - Portátil/Netbook: 50,6%.
  - PC: 35,3%.
  - Tablet: 30%.
- Los clientes cada vez son más exigentes respecto a la calidad de los contenidos digitales que se les ofrece y les gusta poder navegar fácil y rápidamente por los sitios web de empresas.
- Una de las principales fuentes de consulta que utilizan los clientes online es la página web de la propia empresa.

La digitalización ya no es una simple opción a elegir por parte de las empresas y organizaciones. El empuje de las nuevas tecnologías ha transformado de forma radical los hábitos de consumo y, con ello, la dinámica de las empresas. En la actualidad, la mayoría de las empresas necesitan tener presencia digital porque los clientes lo reclaman. Esto no se hace solo con una página web sino a través de distintas plataformas, como redes sociales, aplicaciones móviles, etc. El cliente cada día es más exigente con la experiencia que recibe en cada toma de contacto con las empresas. La relación entre las marcas y el cliente ha cambiado, hasta tal punto que ahora el cliente es el centro de todas las estrategias de negocio o, incluso, de productos personalizados que se crean para él.

Tanto para crear una empresa como para innovar en aquellas que ya existen, se necesita examinar todos los canales de comunicación y convertirse en una empresa de vanguardia. Es necesario adaptarse a este nuevo marco en el que la digitalización rige el comportamiento del usuario, ya que supone la transformación del negocio, rebaja los costes e incrementa la competitividad.

Algunos de los beneficios de la digitalización o transformación digital son:

- Mejora la experiencia de los clientes: los clientes tienen múltiples ofertas a su demanda. Por ello, siempre elegirán la que les ofrece la mejor experiencia de compra. La digitalización no solo permite ofrecer un producto o servicio las 24 horas de los 365 días del año, también acerca a los clientes a la empresa mediante una comunicación más directa y personalizada, uno de los factores que más valoran.

- Atrae y retiene el talento: la digitalización de una empresa mejora su imagen y reputación online. Este hecho no solo lo valoran los clientes, sino también los profesionales del mismo sector o relacionados.

- Aumenta la productividad: se agilizan los procesos laborales porque la digitalización permite tomar decisiones y llevarlas a cabo de manera más rápida. Este hecho, junto con la mejora en la atención con el cliente, optimiza la productividad de la empresa que a su vez se traduce en un aumento del volumen de negocio y, por lo tanto, un incremento de los ingresos.

- Adaptación a los cambios del mercado: uno de los principales protagonistas en la actualidad es el cambio constante, por lo que el mercado exige una adaptación rápida a estos cambios y son las tecnologías, cada vez más desarrolladas, las que permiten esa adaptación rápida a los cambios del mercado.

Dentro de la transformación digital, hay que hacer una mención especial a la tecnología móvil. En los últimos años se ha producido un auge en la venta y uso de dispositivos móviles (tablets, smartphones, portátiles, PDA), lo que está repercutiendo en casi todos los aspectos de la vida de los ciudadanos, relaciones personales y profesionales, ocio y consumo y actividades económicas y empresariales. Este hecho ha llevado a que estén proliferando desarrollos tecnológicos que favorecen la movilidad de los usuarios y la hiperconectividad del entorno.

Las empresas no pueden mirar hacia otro lado cuando se analizan los hábitos de los consumidores, por lo que cualquier empresa que quiera mantener su competi-

Tema_05
#Transformación digital en Correos



8. TARJETA CORREOS REGALO

Correos ha puesto a la venta la nueva tarjeta prepago que puede recargarse con hasta 250 euros una sola vez. Un versátil y cómodo regalo, ideal para cualquier fecha señalada, con todas las ventajas y aceptación de pago de cualquier tarjeta Mastercard.

La nueva Tarjeta Correos Regalo se lanza con una **promoción especial a un precio de 1 euro hasta el 28 de febrero de 2018**. Posteriormente se comercializará a 3 euros en 1.309 oficinas de toda España.



Las características de esta tarjeta son:

- Es muy versátil porque, a diferencia de otras tarjetas regalo que únicamente pueden ser utilizadas en un comercio en concreto, es válida en cualquier comercio físico y online donde se acepten tarjetas Mastercard®.
- Es muy segura, dado que, al igual que la Tarjeta Correos Prepago, no está vinculada a una cuenta corriente y, en este caso, tampoco a un titular concreto, por lo que puede ser regalada y usada por una persona distinta al comprador, que únicamente podrá disponer del dinero cargado previamente en la tarjeta.
- Es muy cómoda. Se obtiene en las oficinas al instante. Se recarga en el momento de la compra, con un mínimo de 20 euros y un máximo de 250 euros, y puede ser utilizada, previa activación vía SMS, durante un plazo de 24 meses desde su fecha de emisión. Además, se puede consultar el saldo a través de la web www.correosprepago.es y vía SMS en el 603 655 250.

La Tarjeta Correos Regalo complementa la oferta de prepago de Correos y aumenta la diversidad de productos y servicios que Correos ofrece actualmente.

CORREOS

IMPRESO MODELO D2-SELLOS-EURO
SOLICITUD DE CANJE DE SELLOS

Nuevo Canje

REGISTRO DE CANJES			
(a cumplimentar por la Unidad Central de Canje)			
FECHA DE ENTRADA		SOLICITUD Nº	

FECHA DE SOLICITUD	30 Mayo 2009		
SOLICITANTE			
NOMBRE			
APELLIDOS			
DNI/PASAPORTE			
DOMICILIO			
LOCALIDAD			
PROVINCIA		C.POSTAL	

OFICINA ADMISORA			
CODRED			
DENOMINACION			
LOCALIDAD			
PROVINCIA		C.POSTAL	

SELLOS EN PESETAS RECIBIDOS

VALOR FACIAL (PESETAS)	Nº UNIDADES	TOTAL PESETAS
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
TOTAL	0	0,00
CONTRAVALOR EN EUROS		0,00

CORREOS ha recibido del solicitante, a título de DEPOSITO, los SELLOS de franqueo en pesetas detallados, que son susceptibles de canje por no incurrir en causas de exclusión, y la documentación prevista en la Instrucción del Presidente de fecha 14 de junio de 2005.

DECLARO que todo lo indicado es cierto y exacto
EL SOLICITANTE

COMPROBADO Y CONFORME
POR LA OFICINA DE CORREOS

Fdo.
D.N.I.

Fdo.
Cargo
Sello de la Oficina admisora

COMPROBADO EN LA UNIDAD DE CANJE	Fecha:
Firmado	Cargo y sello de la Unidad de Canje
OBSERVACIONES	

Imprimir

Una vez comprobados todos los datos, la persona de atención al cliente introduce en el sobre:

- El original del modelo D2-sellos-euro.
- Todos los sellos a canjear.
- Copia cotejada del documento de identidad.

Cierra el sobre y lo cursa como Valor Filatélico. En el sobre indicará como declaración de valor el total del contravalor en euros de los sellos, le adhiere una etiqueta de código de barras de Valor declarado y precinta el sobre.

El envío es gratuito para el cliente, por lo que al registrar la admisión en el sistema, se debe indicar como franqueo inicial el total del valor del mismo. Al cliente se le entrega la segunda copia del modelo D2-sellos-euro y el M-11A validado. La tercera copia del modelo D2-sellos-euro se archiva en la oficina.



- Directamente en la Unidad Central de Canje, los lunes en horario de 9.00 a 14.00 horas. En caso de festivo, el día de atención se trasladará al siguiente día hábil.

A través de oficinas solo se permite tramitar el canje hasta 600 euros, si se trata de cantidades superiores se tendrá que acudir directamente a la Unidad Central de Canje.

Para poder llevar a cabo el canje en oficina, el cliente debe presentar:

- Solicitud modelo D2-sellos-euro cumplimentado por triplicado. Este modelo se descarga desde Conecta, la intranet corporativa.
- Fotocopia del documento de identificación.
- Sobre apto para el envío del valor filatélico con la dirección de la Unidad Central de Canje (c/ Hiedra s/n -edificio de Correos- 28070 Madrid) y los datos del remite (puede adquirir en la oficina cualquiera de los modelos de sobres aptos que comercializa Correos).
- Todos los sellos a canjear.
- Impreso M11A debidamente cumplimentado.

Si el cliente no trae relleno el impreso D2, el empleado que va a cursar el canje debe descargarlo de la intranet y rellenar los campos correspondientes a:

- Datos del solicitante.
- Datos de la oficina que admite el canje.
- Detalle de los sellos a canjear agrupados por valor facial y n.º de unidades, la aplicación devolverá el importe total en pesetas y el contravalor en euros del total de los sellos a canjear.
- Indicar nombre y cargo del empleado.
- Documento de identidad del solicitante.

A continuación se imprime por triplicado, se firma y sella, con el sello de fechas y se entrega al cliente para que lo firme.

Realizada la venta de los productos en IRIS y embalados correctamente junto con la factura o facturas para que el pedido no sufra deterioro alguno en el transporte, se da de alta en IRIS como Paq Premium contra reembolso con cargo a un contrato de Correos e ingreso en cuenta corriente. Se valida el M-11A y se pega en el envío la etiqueta que genera el sistema con el número del envío.

Para proceder a su curso y encaminar a destino, la oficina debe asignar este envío o envíos a un despacho en SGIE, dirigido a la unidad de reparto que corresponda (Unidad de Distribución Ordinaria o Unidad de Servicios Especiales), la entrega de este tipo de envíos a la unidad de reparto se realizará bajo firma en una copia de despacho realizado en SGIE, durante todo el proceso de tratamiento y entrega, los envíos serán tratados a todos los efectos como envíos contra reembolso.

Cuando la unidad correspondiente entregue el envío, lo incluirá en la liquidación correspondiente como cualquier otro envío, por lo que la oficina liquidadora confirma el Código de Control de Cobros y cierra el balance, generándose un Giro de ingreso en cuenta corriente cuyo importe aparecerá ingresado en la cuenta de la oficina que realizó la venta.

En el supuesto de que el envío no haya podido ser entregado, el director de la oficina que generó el pedido y que figura además como remitente del envío, firmará la recepción cuando le sea entregado por la URO/USE.

- **Posibles incidencias que se pueden producir:**
  - Si el pedido que realiza el cliente no puede llevarse a domicilio, porque no haya reparto o porque los horarios en los que el cliente se encuentra en su domicilio no coinciden con los de reparto, ha de informársele de que no se le puede llevar a domicilio.
  - Si el valor del importe de la compra que realiza el cliente excede del importe máximo de un reembolso con entrega a domicilio, también hay que informar al cliente de que no se le puede llevar a su domicilio. En este caso se le puede ofrecer como alternativa que venga a retirarlos a la oficina durante el horario de apertura.

7. CANJE DE SELLOS, ESTAMPILLAS Y OTROS SIGNOS DE FRANQUEO

Posibilita el canje de pesetas a euros de sellos, estampillas u otros signos de franqueo. Como ya es un servicio residual se ha centralizado y reducido el lugar y horario de canje.

En la actualidad solo se efectuará en la Unidad Central de Canje de Correos, sita en la calle Hiedra s/n, 28070 de Madrid, mediante dos sistemas de presentación de solicitud:

- A través de las oficinas postales de Correos, que se cursarán mediante correo certificado con valor filatélico, dirigido a la Unidad Central de Canje.



El pedido se le remitirá a domicilio contra reembolso y deberá abonar el importe del mismo, que será el reflejado en la factura por el valor de los productos solicitados.

La factura o facturas se deben emitir por duplicado, una copia para enviarla a domicilio y la otra se guardará en la oficina, junto con el o los tiques de caja, necesarios para realizar una devolución del pedido, y para justificar el descuadre producido en la caja de la oficina.

Presupuesto de pedido de productos para distribución a domicilio

Datos del cliente que solicita el presupuesto		
Nombre o Razón Social:		NIF/CIF:
Dirección:		
Teléfono	Fax:	E-mail:
Persona de contacto:		

Producto	Nº Unidades	Precio Unidad	Total €

IMPORTE PRODUCTOS	
INCREMENTO % 1,10*	
INCREMENTO DE 0,50 tasa fija	
IMPORTE TOTAL	

Oficina que realiza el presupuesto		
Nombre de la Oficina:		NIF/CIF:
Dirección:		
Teléfono	Fax:	E-mail:
Director de la oficina:		

Fecha y sello de la Oficina

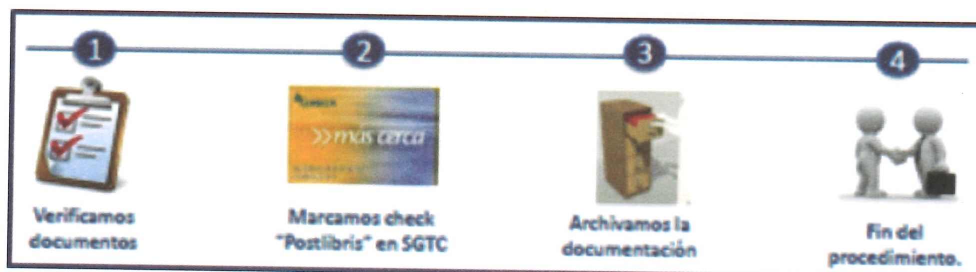
Confirmación del pedido	
Firma del cliente	Sello de Empresa

* El importe final se incrementará en 0,5 euros de tasa fija más un 1,10% en concepto de porcentaje sobre la cantidad girada, que será igual al importe de los productos.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
Los datos incorporados a la presente solicitud, serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., a los efectos de la prestación de los servicios solicitados. De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo escrito a CORREOS Y TELÉGRAFOS. Área de Atención al Cliente. Vía Dublín, 7. 28070 Madrid.

Características de la Tarjeta:

- **Titularidad del contrato:**
  - Pueden ser clientes de la tarjeta tanto los particulares como las empresas, tengan formalizado contrato comercial con Correos o no, siempre que firmen un contrato de tarjeta aceptando las condiciones de uso.
  - Siempre tiene que haber un DOI de una persona física. Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente. Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.
  - La tarjeta es personal e intransferible.
- **Tarjetas adicionales:**
  - Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 4 gratuitas).
  - Un DOI puede ser titular de solo un contrato, pero puede aparecer como tarjeta adicional en otros.
- **Seguridad:** la tarjeta no tiene ningún dato en la misma, solo el número del cliente que se lee con el código de barras. Todos los demás datos asociados a ese número están en el sistema de Correos.
- **Cliente Postlibris:** un cliente acogido al programa Postlibris tiene que ser titular de la Tarjeta Más Cerca. Para beneficiarse de los descuentos contemplados en el programa Postlibris, el empleado graba la Tarjeta Más Cerca como "Postlibris", marcando el check correspondiente en el sistema de gestión de tarjetas de cliente (SGTC), y previa comprobación y posterior archivo de la documentación necesaria.



6. VENTA DE PRODUCTOS MEDIANTE REEMBOLSO

Servicio que consiste en facilitar a los clientes la compra de productos postales y no postales, que posteriormente se entregarán en su domicilio. El procedimiento es el siguiente:

- El cliente se pone en contacto con la oficina, solicitando la compra de productos de almacén (sellos, embalajes, etc.).
- El cliente deberá rellenar una "Hoja de solicitud de venta a domicilio". En caso de no realizar la solicitud en persona, se le envía la hoja por correo electrónico o postal, debiéndola devolver cumplimentada y firmada por correo electrónico, fax, o entregándole la hoja de su pedido al repartidor de su domicilio.

Cuando se reciba la solicitud del pedido, se preparará sin demora realizando la venta de los productos solicitados a través de IRIS, teniendo en cuenta si son productos susceptibles de descuentos, para lo cual debe estar la caja a cero y no acumular estos productos con el resto, pues la bonificación o descuento sólo se aplica a uno de ellos y no a la totalidad del gasto realizado por el cliente.



04

- En el primer caso, una vez emitida la Certificación se introduce en el sobre prefranqueado previamente cumplimentado con los datos del destinatario de la Certificación, y se envía como correo ordinario al domicilio consignado en el sobre. No es necesario quedarse con copia de la Certificación enviada por correo.

  Una vez enviada por correo hay que acceder al sistema *IRIS>>Gestión>>Tramitación de Certificaciones,* localizar la certificación y en el apartado *Estado* hay que marcar la situación de *Entregada*, pulsando el botón «*Entregar certificación*».

- En caso de que el cliente haya optado por recoger la Certificación en la oficina, una vez emitida, se archivará en la oficina a la espera de ser recogida por el cliente. En el momento de realizar la emisión de la Certificación se le informa de cuándo puede venir a retirar la Certificación (que en condiciones normales debe ser el día siguiente). Se le entrega la Certificación y no es necesario quedarse con copia.

  La Certificación confeccionada por la oficina se archivará, a la espera de ser recogida por el cliente, en el mueble archivador de la oficina, en el apartado Certificaciones confeccionadas.

  Personado el cliente en la oficina, hay que marcar dicha situación en el sistema *IRIS>>Gestión>>Tramitación de Certificaciones*, localizar la Certificación y en el apartado *Estado* marcar la situación de *Entregada*, pulsando el botón «*Entregar certificación*».

5. TARJETA MÁS CERCA

La Tarjeta "Más Cerca" es la tarjeta de fidelización de Correos. Es una tarjeta de entorno cerrado, por lo que sólo sirve para pagar en Correos, a la vez que nos permite identificar a los clientes cuando realizan una compra con el objetivo de fidelizarlos.

Esta tarjeta tiene habilitado un atributo denominado "prepago", que permite al cliente hacer ingresos para poder realizar compras, eso sí, exclusivamente en las oficinas de Correos, hasta consumir el saldo. No se podrá utilizar como medio de pago para:

- Admisión del servicio de Giro.
- Admisión de Western Union.
- El servicio de cobro de recibos.
- Las recargas de la Tarjeta "Más cerca".



- Parte inferior de la solicitud que se entrega al cliente como justificante de pago, donde viene reflejado:
  - Número de solicitud.
  - Tarifa pagada por el cliente.
  - Importe del franqueo que abona el cliente, en caso de remitir la solicitud a su domicilio.
  - Firma y sello de la oficina que emite la solicitud.

Las Certificaciones se confeccionan desde IRIS, desde MERCURIO o desde SICER:

- Se accede a la tramitación de certificaciones desde MERCURIO si se trata de Certificaciones de envíos que se hayan entregado al destinatario, que hayan sido devueltos al remitente o de los intentos de entrega de un envío que finalmente ha sido o entregado o devuelto.

  La Certificación en MERCURIO se realizará por un usuario que tenga habilitado el perfil de "certificador" en el sistema MERCURIO. La funcionalidad para la emisión de la Certificación se encuentra en el menú de la izquierda, una vez que se entra en la aplicación.

- Las Certificaciones de imposición o de intentos de entrega si posteriormente la entrega no fue efectiva se hacen a través de IRIS. El procedimiento para hacer las Certificaciones en IRIS es Menú *Gestión>>Tramitación de Certificaciones*.

- Las notificaciones SICER cuando no se dispone en la oficina de la documentación necesaria para emitir la Certificación, se elaborará ésta a partir, únicamente, de la información disponible en los sistemas de información de Correos (SICER, fundamentalmente).

Para imprimir la Certificación en MERCURIO, se pulsará el botón de «*Generar Certificación*», y el sistema presenta en pantalla el PDF de la certificación correspondiente lista para imprimir, a continuación procederemos a realizar una impresión de la misma que se entregará al cliente.

Para imprimir la Certificación en IRIS, se pulsará el botón «*Aceptar*» y el sistema presentará en pantalla la Certificación correspondiente y se procederá a realizar una impresión de la misma para entregar al cliente.

Una vez emitida la Certificación, debe ir firmada por la persona que la emite y sellada con el sello de armas de la oficina. En caso de que la Certificación esté compuesta de varios documentos, todos ellos deben estar rubricados. Excepto en la copia certificada del Burofax Premium y Premium Plus, que cuando se solicita posteriormente a su admisión, ya está firmada digitalmente.

Al admitir la solicitud, se le da la posibilidad al cliente de solicitar que la Certificación se le entregue en su domicilio o que pase a recogerla por la oficina:



Cuando se realice la solicitud de Certificación en IRIS de Telegramas impuestos por teléfono procedentes de Madrid TF o de Barcelona TF, tienen que cumplimentarse en el sistema los datos relativos al envío. Con relación al número de origen, se tienen que relacionar los siete primeros dígitos del número de Telegrama, el sistema cumplimentará directamente Barcelona o Madrid sala de aparatos. Esto mismo se debe realizar con los Telegramas ETD (con contrato).

La Dirección Comercial o el Centro de Control de Productos Registrados de la provincia/zona, pueden solicitar directamente a la oficina una Certificación sobre el resultado obtenido en la entrega de una notificación SICER.

Características del producto:

Ámbito:
- Nacional.
- Internacional, únicamente para Telegramas y Burofax. Es necesario informar al cliente de que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, deberá ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por Correos.

Plazo de solicitud:
- Con carácter general, el del plazo de permanencia de la documentación, según la tabla de Archivo y Control de la Documentación en la oficina o en los sistemas, no obstante, si transcurrido el plazo estipulado, la documentación se encontrara todavía en poder de la oficina, se podría emitir la Certificación solicitada.
- Para los envíos de Burofax, durante el plazo de custodia elegido por el cliente, 60 o 120 meses.

Plazos de entrega:
- Si la documentación está en poder de la oficina, 1 día hábil.
- Si la documentación está en otra dependencia (Jefatura Provincial o almacén general), será de 4 días hábiles.
- Si se tienen que remitir a otra oficina, el plazo será de 7 días hábiles.

Tarifas:
El importe varía en función de que el remitente solicite la copia en el momento de la imposición del servicio o posteriormente:
- Por certificación o copia certificada, con un máximo de 3 páginas, una tarifa fija.
- Por cada página adicional se cobrará una cantidad fija.

Criterio de selección:
- Validez judicial y administrativa del documento.

Emisión y envío de Certificaciones

Para la solicitud de cualquier petición de certificación hay que acceder a IRIS, y seleccionar *Admisión>>Otros servicios>>Solicitud de certificación>>Añadir*. En la pantalla que muestra IRIS, se pulsa el tipo de Certificación a realizar, seleccionándola en el desplegable: Certificación de entrega, de imposición, de intento de entrega o copia certificada.

La solicitud de Certificación consta de dos partes:

- Parte superior, que recoge todos los datos correspondientes a la solicitud de Certificación del envío y que se queda en la oficina para tramitar a través de ella la certificación.

- **Certificación de imposición:** se certifica la imposición de un envío, pero no el texto remitido, es decir los datos relativos al producto, impositor y fecha de imposición. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.

- **Certificación de entrega:** se certifican los datos de entrega del envío, entre otros, los relativos a la fecha, al destinatario o receptor y dirección de entrega. En este caso se incluyen los no entregados por estar avisados en Lista.

- **Certificación de intento de entrega:** se certifica el intento de ésta, cuando no se ha podido realizar la misma, entre otros, los datos relativos a la fecha, receptor y dirección de entrega, así como el motivo por el que no se ha llevado a cabo.

- **Certificación del contenido o copia certificada:** aplicable al Telegrama y al Burofax, donde se certifica tanto la imposición como el contenido del texto remitido (siempre que obre copia en la oficina para los Telegramas). Si se solicita en el momento de la imposición, se denomina "copia certificada", y si se solicita a posteriori, "certificación de contenido". Cuando este tipo de Certificación la solicita el destinatario del envío, sólo puede admitirse previa comprobación en los sistemas de que el envío se encuentra en situación de entregado.

  El 1 de julio de 2016 entró en vigor una actualización de los Burofax que incluye, entre otras cuestiones, la modificación del servicio adicional de Copia Certificada para este producto. En el ámbito nacional puede contratarse con anterioridad o posterioridad a la admisión del Burofax, y en el ámbito internacional exclusivamente con anterioridad; ya no se guardan los documentos originales en la oficina, puesto que los documentos transmitidos se conservan en e-documento durante el tiempo contratado (60 o 120 meses) en el momento de la imposición.

La solicitud de Certificación se podrá solicitar en cualquier oficina de Correos, ahora bien, nunca se extiende una Certificación sobre servicios o envíos cuya información no se encuentre en los sistemas a los que accede la oficina o en la documentación depositada en la misma.

Las solicitudes que se refieran a la imposición o al intento de entrega de un envío que tuvo lugar en otra oficina distinta de la que admite la solicitud, cuando no se dispone de documentación o información en cualquiera de las aplicaciones disponibles (IRIS, MERCURIO, SGIE o SICER), se envían a la de origen del envío, por fax o correo urgente, para que ésta, una vez examinados sus archivos, extienda la Certificación y la remita por correo urgente a la oficina que admitió la solicitud, para su entrega al solicitante; en este caso, al hacer el envío de la solicitud a destino, se debe seleccionar en IRIS la opción *Enviar Solicitud* para que quede registrada la nueva situación.

Cuando se trate de un Burofax online (impuesto a través de la Oficina virtual), será el cliente quien deba solicitar la Certificación desde la Oficina virtual, entrando en la opción de servicios a posteriori, las oficinas no deben admitir ninguna Certificación de estos Burofax, pues no tienen opción de poder emitirla.